



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y resolución de conflictos en los  
trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta  
Lujan”, Comas 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Bertha Jesús Silva De La Torre

**ASESORA:**

Dra. Juana Díaz Mujica

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2018**

---

Dr. Joaquín Vertiz Osores

Presidente

---

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

---

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Vocal

**Dedicatoria**

A mis padres Amelia y Enrique por brindarme siempre su amor incondicional.

### **Agradecimiento**

A mi querida hija, quien es mi motivación para seguir avanzando profesionalmente.

## Declaración de Autoría

Yo, Bertha Jesús Silva De La Torre estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas ,2017, presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de Mayo de 2017

---

Br. Bertha Jesús Silva De La Torre

DNI: 09908867

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede, Los Olivos presento la Tesis titulada: Inteligencia Emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del C.S. “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud.

La actual investigación está constituida en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes internacionales y nacionales, el fundamento teórico, científico, humanístico, la justificación, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, describen las variables en estudio, la operacionalización, la metodología, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra, muestreo, la técnica e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de datos, y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presentan los resultados. En el cuarto capítulo está la discusión. En el quinto capítulo esta la conclusión. En el sexto capítulo esta la recomendación. En el séptimo capítulo están las referencias bibliográficas. Finalmente, en el octavo capítulo se presenta los anexos convenientes.

La Autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentos teórico científico, humanístico	16
1.3 Justificación	24
1.4 Problema de investigación	25
1.5 Hipótesis	27
1.6 Objetivos	29
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	30
2.2 Operacionalización de variables	31
2.3 Metodología	32
2.4 Tipos de estudios	32
2.5 Diseño de investigación	32
2.6 Población, muestra, muestreo	33
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.8 Métodos de análisis de datos	36

2.9 Aspectos éticos	37
---------------------	----

### **III. RESULTADOS**

3.1 Estadística Descriptiva	39
-----------------------------	----

3.2 Estadística Inferencial	48
-----------------------------	----

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	52
----------------------	----

<b>V. CONCLUSIONES</b>	56
------------------------	----

<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	58
----------------------------	----

<b>VII. REFERENCIAS</b>	60
-------------------------	----

### **VIII. ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Base de datos de las variables

Anexo 3: Base de datos de confiabilidad de los instrumentos

Anexo 4: Instrumentos de las variables

Anexo 5: Carta de consentimiento informado

Anexo 6: Datos estadísticos

Anexo 7: Imágenes fotográficas

Anexo 8: Validación por criterio de jueces



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables Inteligencia Emocional	31
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de Variables Resolución de Conflictos	31
Tabla 3 Trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”	33
Tabla 4 Baremos del Inventario de Inteligencia emocional	34
Tabla 5 Baremos del Inventario de Resolución de conflictos	35
Tabla 6 Validación de expertos	36
Tabla 7 Prueba de confiabilidad para instrumento de Inteligencia Emocional	36
Tabla 8 Prueba de confiabilidad para instrumento de Resolución de conflictos	38
Tabla 9 Niveles de Inteligencia emocional	39
Tabla 10 Dimensión Intrapersonal	40
Tabla 11 Dimensión Interpersonal	41
Tabla 12 Dimensión Adaptación	42
Tabla 13 Dimensión Manejo del estrés	43
Tabla 14 Dimensión Estado de ánimo	44
Tabla 15 Resolución de conflictos	45
Tabla 16 Dimensión Interés propios	46
Tabla 17 Dimensión Intereses por los demás	47
Tabla 18 Correlación entre inteligencia emocional y resolución de conflictos	48
Tabla 19 Correlación entre inteligencia emocional y dimensión intereses propios	49
Tabla 20 Correlación entre inteligencia emocional y dimensión intereses por los otros	50

## Lista de Figuras

	Página
Figura 1 Niveles de Inteligencia emocional	39
Figura 2 Dimensión Intrapersonal	40
Figura 3 Dimensión Interpersonal	41
Figura 4 Dimensión Adaptación	42
Figura 5 Dimensión Manejo del estrés	43
Figura 6 Dimensión Estado de ánimo en general	44
Figura 7 Resolución de conflictos	45
Figura 8 Dimensión Intereses propios	46
Figura 9 Dimensión Intereses por los demás	47

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la Inteligencia emocional y la manera de resolver los conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” del distrito de Comas en el 2017; ya que se requiere brindar una adecuada atención a los pacientes y entre el personal para proporcionar calidad de atención en salud en los establecimientos.

El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, descriptivo - correlacional. La población estuvo conformada por 40 trabajadores del Centro de salud (profesionales, personal técnico asistencial y técnico administrativo). El instrumento de recolección de datos utilizado fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar - On y el Inventario de Resolución de conflictos de ROCI II, ambos validados en el Perú.

Los hallazgos indicaron que la inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con la resolución de conflictos de los trabajadores de este establecimiento al obtener un valor de 0.992 en la correlación de Spearman.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, resolución de conflictos

## Abstract

The present research aims to determine if there is a relationship between emotional intelligence and how to resolve conflicts in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center in the district of Comas in 2017; Since it is required to provide adequate care to patients and among staff to provide quality health care in facilities.

The research design used was descriptive correlational. The population was made up of 40 workers (professionals, technical assistance and administrative personnel). The data collection instrument used was the Bar - On Emotional Intelligence Inventory and the ROCI II Conflict Resolution Inventory, both validated in Peru.

The findings showed that to emotional intelligence significantly associated with to resolve conflicts in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center to obtain a value of 0.992 in the Spearman correlation.

**Key words:** emotional intelligence, resolve conflicts

# **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes Internacionales

Villamediana *et al.* (2015) realizaron un estudio correlacional de postgrado en Gerencia en una universidad de Venezuela sobre *estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral*, realizado a una muestra de 208 personas bajo un diseño no experimental y haciendo uso del Inventario de Inteligencia Emocional, el Inventario de resolución de conflictos (ROCI-II) y el test de definición de criterios morales, concluyó validez parcial debido a que el estilo de manejo de conflicto integrador, complaciente y comprometido solo fueron explicados por el manejo emocional.

Guariato (2014) relacionó en su estudio de post-grado, *la inteligencia emocional y el resolver conflictos* en 84 gerentes y docentes de escuelas básicas en Venezuela. Su estudio fue descriptivo correlacional no experimental. Halló una relación positiva y significativa entre ambas variables con una correlación de Pearson de ( $r=0.692$ ) y una confiabilidad por alfa de Crombach de (0.92).

Villamediana (2012) realizó la investigación titulada *La Inteligencia Emocional como predictora del desarrollo moral y los estilos de manejo de conflictos*. Los objetivos de su estudio fueron determinar cómo la inteligencia emocional influye en el desarrollo moral y en los estilos de manejo de conflictos, y cómo las variables en mención se relacionan entre sí en una muestra de 208 estudiantes de postgrado en una universidad de Caracas. Fue un estudio no experimental, ex post facto, transaccional y explicativo. Sus resultados dieron a conocer que algunas dimensiones explican los estilos integrador, compromiso, complaciente y dominante; sin embargo, los participantes en su mayoría suelen disponer en su repertorio del estilo integrador en la resolución de conflictos laborales. Finalmente, el estilo integrador es el más explicado por la inteligencia emocional dentro del modelo evaluado por el autor.

Pena, *et al.* (2012) realizaron un estudio correlacional de diseño no experimental respecto a *la Inteligencia Emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes*. La muestra se constituyó de 217 estudiantes. El estudio demostró que las emociones explicaron cuatro de las cinco

dimensiones de la resolución de problemas, excepto la de estilo de evitación. Los resultados también dieron a conocer la relación entre inteligencia emocional y la resolución de conflictos.

### **Antecedentes Nacionales**

Marquina (2012) en su estudio de post-grado investiga la *relación entre inteligencia emocional y calidad de vida* en 352 trabajadores de salud de cuatro centros hospitalarios públicos limeños. Su diseño es descriptivo, comparativo y correlacional. Usó el inventario de inteligencia emocional de Bar-On y la escala de calidad de vida de Olson y Barmes. Halló que existe relación entre ambas variables ( $p=0.028$ ), ayudando la inteligencia emocional a mejorar sus relaciones para incrementar su calidad de vida.

Salvador (2010) investigó acerca de *la inteligencia Emocional y la capacidad de liderazgo de 34 directores* de la UGEL N° 5 en San Juan de Lurigancho. Demostró una relación positiva y significativa entre ambas. Halló una inteligencia emocional promedio medido por el Inventario de Bar-On (I-CE) y un cuestionario sobre capacidad de líder.

Villacorta (2010) investigó sobre *la inteligencia emocional y el rendimiento académico de 38 alumnos de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*, fue una investigación descriptiva-correlacional de tipo transeccional. Usó el inventario de inteligencia emocional de Bar-On y las notas académicas. Encontró un nivel de inteligencia emocional promedio (86,8%) y una correlación significativa entre las variables.

Arredondo (2008) investigó la *relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en 119 trabajadores del centro hospitalario "Félix Mayorca Soto"* considerando sexo y ocupación. Fue un estudio correlacional y transversal. Utilizó el ICE de Bar-On y la escala de percepción de clima organizacional de Litwin y Stringer. Halló una inteligencia emocional promedio sin diferencias significativas por sexo o grupo ocupacional, la percepción de un clima positivo en un 78.99%, las obstetrices con una percepción más adecuada del clima laboral, y, no halla correlación directa entre ambas variables, pero si una

influencia indirecta de la inteligencia emocional sobre el clima laboral debido a las características de personalidad de cada trabajador.

Ugarriza (2001) en su estudio sobre la *evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de Inteligencia emocional de BarOn*, en 1996 con una población de limeños de 15 a más años, concluye que ésta tiende a incrementarse directamente proporcional a la edad de los sujetos, hallando diferencias en cuanto al sexo en sus componentes. A través del análisis factorial confirmatorio reveló la consistencia interna del inventario con un coeficiente alfa de .93, asimismo establece parámetros para administrarlo, calificarlo e interpretarlo.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística**

### **Variable: Inteligencia Emocional**

#### **Definiciones de la variable Inteligencia Emocional**

Salovey (1990) proponen que la inteligencia emocional es aquella capacidad por la que cada uno ejerce el control adecuado de sus emociones ante diversos eventos cotidianos.

Goleman (1995) consideró a la inteligencia emocional de Gardner, como la agrupación de habilidades, capacidades, actitudes y destrezas que dirigen el comportamiento de una persona; es esa mirada introspectiva hacia nosotros mismos que nos permite tener un conocimiento pleno de qué nos ocurre y cuando nos ocurre; y al vivenciarlo personalmente, también poder darnos cuenta de los sentimientos que experimentan los demás, y a través de ello, se logra un manejo adecuado de las relaciones interpersonales.

Baron (1997), citado en Ugarriza (2001), define a la inteligencia emocional como la agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas



relaciones interpersonales. Cada persona es dueña de su propio estilo de resolución de situaciones estresantes en su entorno, lo cual está determinado en gran parte por su formación personal y familiar; estas destrezas evolucionan y mejoran en el tiempo con práctica cotidiana, programas de cambio e intervenciones terapéuticas. Una persona con un nivel alto de inteligencia emocional reconoce y expresa sus emociones, logra auto comprenderse, actualiza y renueva sus potencialidades, y posee una vida plena y feliz.

### **Dimensiones de la Inteligencia Emocional según Bar-On**

Plantea cinco dimensiones detalladas a continuación:

#### **Dimensión Intrapersonal**

Según Del Valle y Castillo (2010) un puntaje alto revela personas con adecuada capacidad del “darse cuenta”, confían en sí mismos y en sus creencias, son productivos, autónomos y capaces de expresar con libertad sus sentimientos.

Sus sub-componentes son:

##### Comprensión emocional de sí mismo (CM)

Habilidad personal para conocerme emocionalmente y saber el por qué de ello (Bar-On, 1997). Las personas son conscientes de sus propios sentimientos, del cómo y por qué ocurren (Rey y Pacheco, 2012).

##### Asertividad (AS)

Expresan sus pensamientos y sentimientos abiertamente y los defienden sin ocasionar daño en los otros (Aluicio y Revellino, 2011).

##### Autoconcepto (AC)

Involucra la autoaceptación (con los aspectos positivos y negativos que poseo, lo que me limita y mis potencialidades), el autorespeto y la autoestima (Bar-On, 1997).

##### Autorrealización (AR)

Ser hábiles para hacer lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos. (Bar-On, 1997) Relacionado con la autosatisfacción (desarrollo de potencialidades de forma progresiva) que conduce a la superación en general y

al logro de objetivos provechosos y significativos para la vida (Gonzales, Castro y Martín, 2011).

#### Independencia (IN)

Tener autodirección, seguridad e independencia emocional (Bar-On, 1997). Buscar ser autónomo al pensar, actuar y tomar decisiones diarias, sin depender emocionalmente de otros para ello y teniendo autoconfianza (Nápoles y Suarez, 2011).

### **Dimensión Interpersonal**

Referida a las habilidades sociales que ponen en práctica las personas al relacionarse. Está formada por los siguientes sub-componentes:

#### Empatía (EM)

Habilidad de reconocer, entender y considerar lo que sienten los demás (Bar-On, 1997). Conocida como la capacidad de “ponerse en el lugar del otro” y así lograr un mejor entendimiento de la situación que viven para poder apoyarlos (San Martín y otros, 2011).

#### Relaciones Interpersonales (RI)

Habilidad para entablar y continuar relaciones satisfactorias con los demás (Bar-On, 1997). Referido al intercambio social que se establece de forma agradable, provechosa y cómoda brindando afecto mutuo (Yañez, 2010).

#### Responsabilidad Social (RS)

Habilidad para reconocerse como una persona cooperadora socialmente (Bar-On, 1997). Son personas colaboradoras que utilizan sus talentos para buscar el bienestar colectivo y no sólo propio.

### **Dimensión de Adaptabilidad**

Relacionada a la adaptación y flexibilidad de una persona para acomodarse y enfrentar adecuadamente los diferentes eventos del entorno. Según Bar-On (1997) posee como sub-componentes:

#### Solución de problemas (SP)

Referido a la habilidad para entender el problema, plantear alternativas de solución efectivas y elegir la más conveniente para enfrentarlo.

#### Prueba de realidad (PR)

Consiste en ser objetivo al tratar una situación determinada y manejarla adecuadamente, dejando de lado la subjetividad.

#### Flexibilidad (FL)

Capacidad para ser tolerante ante determinadas situaciones no planificadas, siendo flexible tanto en lo pensado, sentido y actuado.

### **Dimensión del Manejo del estrés**

Esta área comprende el mantener el control emocional ante situaciones de presión. Tiene como sub-componentes (BarOn, 1997):

#### Tolerancia a la tensión (TT)

Modo de enfrentar de forma activa y optimista los eventos estresantes manteniendo la serenidad para la resolución de problemas.

#### Control de impulsos (CI)

Consiste en manejar y controlar los impulsos, reconociendo que los tenemos.

### **Dimensión del Estado de ánimo en general**

Esta área se refiere al cómo viven y disfrutan la vida las personas. Para Bar-On (1997) reúne los siguientes sub-componentes:

#### Felicidad (FE)

Expresado en el disfrutar de la vida y sus oportunidades sintiéndose satisfecho con ella.

#### Optimismo (OP)

Es la mirada positiva hacia todo lo que ocurre en el entorno aún a pesar de las dificultades diarias y manteniendo la esperanza de una vida mejor.

### **Importancia de la Inteligencia Emocional**

Desarrollar la inteligencia emocional es crucial para alcanzar el éxito en la vida en cada una de las esferas del desarrollo de las personas.

De acuerdo a Pacheco y Fernández-Berrocal (2004) las competencias emocionales de los alumnos contribuyen a su bienestar psicológico obteniendo mejores relaciones interpersonales, brindando mayor apoyo social, mejorando

su desempeño académico y evitando la violencia u otras conductas disfuncionales para enfrentar situaciones estresantes.

Asimismo, el constructo inteligencia emocional adaptado al ámbito organizacional, habla de una organización emocionalmente inteligente, que es capaz de afrontar las adversidades valiéndose de sus fortalezas y debilidades; aprovecha todos sus recursos y el capital humano disponible y busca nuevas metas y oportunidades de desarrollo a través de contar con una estructura funcional flexible, para lo cual posee una adecuada comunicación dentro y fuera con el poder distribuido en forma inteligente, acorde a las expectativas de sus clientes y sus miembros, con innovación permanente en un clima de confianza y colaboración. Esto es lo esperable en un centro laboral cuyos miembros poseen una adecuada interacción emocional.

## **Modelos de la Inteligencia Emocional**

### **Modelo de Mayer y Salovey**

La inteligencia emocional comprende la habilidad con la que se dirige y controla nuestras emociones personales y la de los otros y elegir entre ellas la información que conduzca nuestro pensar y accionar hacia aquello que nos brinde satisfacción personal e interpersonal. Implica que valore y exprese mi emoción, tanto de forma verbal como no verbal, que la pueda ajustar en mí mismo y en los otros, y que haga uso de ella cotidianamente con flexibilidad, ideas creativas, motivación y redirigiendo la atención hacia determinados objetivos (Salovey y Mayer, 1990).

### **Modelo de Bar On**

Es multifactorial conformado por cinco componentes principales: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y Estado de ánimo en general, cada uno con sus subcomponentes ya descritos anteriormente. Para él lo importante es el potencial para el rendimiento, más allá del rendimiento en sí mismo, orientándose más hacia el proceso que hacia los logros (Ugarriza, 2001).

Las habilidades y destrezas que conforman la inteligencia emocional según este autor forman parte de la inteligencia no cognitiva, se asemejan a los factores de personalidad y son cambiantes a lo largo de la vida, influyendo en el éxito personal.

## **Variable: Resolución de conflictos**

### **Definiciones de la variable Resolución de conflictos**

La resolución de conflictos implica el proceso de resolver una disputa o un desacuerdo, redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan. Se resuelve un conflicto cuando las partes involucradas pueden comprender la posición del otro y están dispuestos a discutirlos y tratar de llegar a soluciones para todas las partes. (Rahim y Bonoma, 1979).

Robbins (2004) expresó que el conflicto nace si una de las partes se ve afectada, y lo que va sintiendo y percibiendo define que tan grave sea y cómo se solucione.

Arocena (2005) manifestó que:

las creencias van a determinar que se enfrente o que se propicie un conflicto, siendo estas acorde a ideas como: evitar conflictos porque no es adecuado tenerlos o, al ser competitivos, defender mi posición y estar predispuesto al conflicto, se presente o no.

El conflicto siempre está presente en cualquier forma de interacción social y por ello resulta difícil entender el comportamiento de las personas sin considerar alguna clase de conflicto. En la interacción social cotidiana la habilidad de manejar conflictos es relevante para mantener adecuadas relaciones humanas a nivel personal, laboral, familiar y otros.

### **Modelo de estilos de manejo de conflictos**

Rahim y Bonoma (1979), plantearon un modelo basado en dos grandes dimensiones:

### **Dimensión Intereses propios**

En esta primera dimensión los autores refieren dos tipos de estilos cuyos intereses se centran principalmente en la persona.

#### Estilo Dominante

Propio de quienes exponen sus objetivos personales como prioridad, presentando un alto interés en sus aspectos personales y bajo interés en el de las personas.

#### Estilo Evitativo

Consiste en evitar participar de una confrontación directa al no poder realizar alguna propuesta o resolución del conflicto, en este estilo la persona presenta un bajo interés en sus asuntos particulares y en el de las demás personas.

### **Dimensión Intereses de los Otros**

Esta dimensión abarca tres tipos de estilos donde los intereses son pensando en los demás.

#### Estilo Integrador

Orientado a aportar con alguna salida ante el conflicto, proporcionando recursos y soportes para poder solucionar esta situación, comparte un alto interés de la persona y de los demás.

#### Estilo Comprometido

Propone dar una pronta respuesta para cerrar el conflicto, es un estilo a nivel intermedio interesado tanto en los otros como en sí mismo, al mismo tiempo.

#### Estilo Complaciente

Busca un comportamiento de generosidad a fin de disminuir una situación conflictiva, donde el interés de las personas es menor que el suyo.

Las personas elegimos diferentes modos o estilos para manejar conflictos, podemos observar que algunos buscan colaborar con la mejora del conflicto y los demás permanecen en su posición guiados por motivaciones propias o hacia los demás.

## **Enfoque de los conflictos**

Robbins (2004) plantea tres tipos de enfoques:

Enfoque Tradicional: Por los años 1930 y 1940 los conflictos eran considerados negativos e irracionales incrementando conductas disfuncionales entre los trabajadores.

Enfoque de las relaciones humanas: Entre 1940 y 1970 los conflictos se asumen como inevitables debido a los intereses discrepantes entre las personas durante su interacción diaria.

Enfoque interaccionista del conflicto: A partir de 1970 hasta la actualidad, los conflictos se perciben como oportunidades para el cambio, permitiendo la flexibilidad, creatividad y desarrollo.

## **El proceso del conflicto**

Robbins (2004) hace referencia a cinco etapas:

Primera etapa: Incompatibilidad u oposición potencial

Señala en qué condiciones se pueden crear conflictos: una inadecuada comunicación o estructura jerárquica en el centro laboral o las diferencias de personalidad de cada trabajador.

Segunda etapa: Personalización y cognición

Se tiene una posición previa a la situación conflictiva, de modo que la expectativa del cumplimiento o no del interés que tenga, determinará el aumento o disminución del conflicto.

Tercera etapa: Intenciones

Referida al plano personal, considerando la percepción y emoción de quienes participan. Existen cinco intenciones: competir, colaborar, evitar, acomodarse y comprometerse.

Cuarta Etapa: Comportamiento

Relacionada al tipo de reacción y acción de cada parte que interviene en el conflicto.

Quinta Etapa: Resultados

De acuerdo a la posición tomada durante la situación conflictiva habrán resultados funcionales (positivos, constructivos, creativos) o disfuncionales (negativos, hostiles, improductivos).

## **Importancia de la Resolución de conflictos**

Los conflictos son el resultado de la interacción entre los miembros de la organización, de la sociedad, y a su vez son un factor que brinda la posibilidad de transformar los aspectos negativos en positivos, logrando contribuir al progreso y bienestar. El conflicto también puede ser ubicado como fuente de energía creativa, que puede contribuir al bienestar, al logro de condiciones más justas y equitativas que permitan a las personas relacionarse y convivir en armonía. (Sánchez, 2010). Radica aquí su importancia, en el aprendizaje y el cambio posterior.

En la realidad, los conflictos son inevitables en toda interacción humana, no hay modo de prevenirlos, pero si hay maneras de sobrellevarlos y superarlos buscando el mínimo daño entre quienes lo enfrentan. Ello se logra encontrando las causas y trabajando en solucionarlas desde una perspectiva de su origen y de las partes que la integran, fortaleciendo en cada individuo de una organización su capacidad de resolución de conflictos.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación teórica**

En los establecimientos de salud que diariamente atienden a pacientes con diversa problemática no sólo en lo referente a su salud personal, sino que traen consigo su problemática familiar, social y frustraciones de otro tipo; las diferentes reacciones que se generan en los trabajadores ante la interacción con este tipo de pacientes es de toda índole, teniendo que sobrellevar no sólo sus propios problemas sino también los problemas que ellos traen; por lo que es importante para los trabajadores la valoración de su salud física y emocional, proporcionándole herramientas para lidiar con estas situaciones, buscando un adecuado desarrollo personal que repercuta en su desempeño profesional y en su calidad de atención al paciente y a sus compañeros de trabajo.

La presente investigación favorecerá la generación de espacios de reflexión en el ámbito de salud respecto a la importancia de contar con una adecuada inteligencia emocional para la resolución adecuada de conflictos por parte del personal de salud, con el objetivo de brindar una atención de calidad a



los pacientes. Afianzando los conocimientos teóricos sobre este tema, que afirman que la Inteligencia emocional varía, cambia y mejora con entrenamiento a lo largo de la vida.

### **Justificación Práctica**

En base a ello, esta investigación permitirá elaborar y desarrollar actividades y/o programas que contribuyan, a partir de los resultados obtenidos, incrementar en el personal de salud su inteligencia emocional para el afronte adecuado de conflictos laborales, de este modo se logrará una mejora significativa del clima laboral, ya que se trabajará directamente con los estilos de resolución de conflictos que mejores resultados provean.

### **Justificación Metodológica**

Para desarrollar actividades o programas que potencialicen la inteligencia emocional de los trabajadores, previamente se tomaran las pruebas psicológicas respectivas, se determinarán los niveles reales que presentan y en base a los resultados se establecerán los objetivos a plantear para su realización.

## **1.4 Problema**

Con la globalización mundial, la tecnología y los avances científicos proyectados en forma continua, la salud representa un eje fundamental para el desarrollo mundial; en búsqueda de alcanzar el bienestar individual y colectivo. Es de interés público la protección de la salud, siendo cada estado responsable de regularla, vigilarla y promoverla.

Para la OMS en su Plan de acción integral sobre salud mental 2013 -2020, el bienestar mental es un componente fundamental de la definición en salud. Una adecuada salud mental logra que las personas concreten su potencial, superen el estrés cotidiano, trabajen productivamente y aporten positivamente a su comunidad. En base a ello, propone poner en práctica estrategias de promoción y prevención en salud mental, buscando tener salud y brindar salud a la población (OMS, 2013); y para lograrlo es importante contar con una adecuada inteligencia emocional que favorezca la resolución acertada de las dificultades y conflictos que se presenten en la vida diaria.

Los trabajadores que laboran en los establecimientos de salud están constantemente sometidos a situaciones de estrés, generadas por las condiciones de trabajo y la naturaleza de la tarea que realizan. Buscan diariamente brindar una atención de calidad a los pacientes y se requiere para ello actuar con inteligencia emocional en la resolución de los conflictos que se presenten en el trabajo, tanto a nivel interno en la organización como a nivel externo en el trato con los pacientes. Sin embargo, existen múltiples dificultades para lograrlo, es por ello que se requiere conocer cuál es la influencia de este tipo de inteligencia en la resolución de conflictos, para así a partir de este conocimiento, generar actividades que promuevan un ambiente laboral óptimo que se refleje en el actuar cotidiano.

La Inteligencia Emocional según estudios empíricos están relacionados con el bienestar psicológico, la salud mental, menor sintomatología ansiosa y depresiva y tener pensamientos intrusivos. Del mismo modo, se convierte en un factor protector contra conductas de riesgo para la salud, adicciones a drogas, tabaco y alcohol. Mientras que la ausencia o poca inteligencia emocional está asociada a depresión, soledad, miedo, frustración, culpa, inestabilidad, desacuerdo, resentimiento, fracaso, entre otros. Asimismo, las personas con poca inteligencia emocional no se sienten reconocidos, se sienten estresados, manejan excesiva represión o sobreexpresión emocional, muestran ira y permanecen irritables y hostiles. (Rodríguez *et al.* sf)

El conflicto forma parte de las relaciones entre las personas, debido a las diferencias de opiniones, expectativas, creencias, valores o deseos que a menudo existen. Cada persona utiliza un estilo de manejo de conflicto de manera constante porque tienen características de personalidad que lo predisponen a hacerlo; por este motivo, aprender cómo afrontar los conflictos es muy importante para poder mantener relaciones sanas con los demás en cada uno de los ámbitos de su vida, principalmente en su relación con los demás; con ello se busca la prevención de conductas de riesgo contribuyendo a la obtención de la salud mental de las personas.

Ante ello, se plantea el problema de la presente investigación que se detalla a continuación.

#### **1.4.1 Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas, 2017?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la dimensión Intereses propios de la resolución de conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas, 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la dimensión Intereses de los otros de la resolución de conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas, 2017?

#### **1.5 Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017.

##### **Hipótesis específicas**

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la dimensión Intereses propios de la resolución de conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la dimensión Intereses de los otros de la resolución de conflictos en en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017.

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la Inteligencia Emocional y la dimensión Intereses propios de la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017.

Conocer la relación entre la Inteligencia Emocional y la dimensión Intereses de los otros de la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas, 2017.

## **II. Marco Metodológico**

## **2.1 Variables**

### **Variable 1 : Inteligencia Emocional**

#### **Definición conceptual**

Baron (1997), define a la inteligencia emocional como la agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales (p.23).

#### **Definición operacional**

Inteligencia Emocional es la agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales medido a través de las dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y estado de ánimo general; con el instrumento de escala politómica.

### **Variable 2 : Resolución de conflictos**

#### **Definición conceptual**

El proceso de resolución de conflictos implica resolver una disputa o desacuerdo, redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan. Un conflicto está resuelto cuando las partes involucradas pueden comprender la posición del otro y están dispuestos a discutirlos y tratar de llegar a soluciones para todas las partes. Rahim y Bonoma (1979, p. 1325).

#### **Definición operacional**

El proceso de resolución de conflictos implica resolver una disputa o desacuerdo, redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan. Se miden a través de dos dimensiones denominadas interés por uno mismo e interés por los demás, medidos con el instrumento de escala dicotómica.

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

### *Matriz de Operacionalización de Variables Inteligencia Emocional*

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Escala	Niveles y rangos
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal	Comprensión Emocional de sí mismo (CM)	9,35,63,88,116		
		Asertividad (AS)	7,22,23,37,52,67,82,96,111,124,126		
		Autoconcepto (AC)	11,24,40,56,70,85,100,114,129		
		Autorrealización (AR)	6,21,36,51,66,81,95,110,125		
	Interpersonal	Independencia (IN)	3,19,32,48,92,107,121	Nunca (1)	Bajo 311-353
		Relaciones Interpersonales (RI)	10,39,53,55,62,69,84,99,113,128	Pocas veces (2)	
		Responsabilidad social (RS)	16,30,46,61,72,76,90,98,104	A veces (3)	Medio 354-373
	Adaptabilidad	Empatía (EM)	5,18,34,44,119	Casi siempre (4)	
		Solución de Problemas (SP)	1,15,29,45,60,75,89,108,118	Siempre (5)	Alto 374-470
	Manejo del estrés	Prueba de la realidad (PR)	8,68,83,97,112,127		
		Flexibilidad (FL)	14,28,43,59,74,87,103,131		
		Tolerancia al estrés (TE)	4,33,49,64,78,93,122		
	Estado de ánimo en general	Control de impulsos(CI)	13,20,27,42,58,73,86,102,117,130		
		Felicidad (FE)	2, 17, 31,47,77,91,105,120		
Optimismo (OP)		26,54,80,106,123,132			

*Nota:* Tomado de Ugarriza, Nelly (2001). Adaptado por la autora.

Tabla 2

### *Matriz de Operacionalización de Variables Resolución de Conflictos*

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Niveles y rangos
RESOLUCION DE CONFLICTOS	Interés por uno mismo	Dominación	8,9,18,21,25		Intereses propios alto (10-11) medio (9) bajo (3-8)
		Evitación	3,6,16, 17, 26,27		
	Interés por los demás	Complaciente	2,10,11,13,19,24	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	intereses por los demás alto (16-17) medio (14-15) bajo (10-13)
		Integrador	1,4,5,12,22,23,28		
		Compromiso	7,14,15,20		resolución de conflictos en general alto (24-28) medio (22-23) bajo (14-21)

*Nota:* Tomado de Juárez, Flor (2016). Adaptado por la autora.

### 2.3 Metodología

Este trabajo utilizó el método hipotético deductivo que consiste en refutar o aceptar las hipótesis planteadas, deduciendo conclusiones que se contrasten con lo hallado (Bernal ,2006).

### 2.4 Tipos de estudios

El presente estudio es de tipo Investigación básica o teórica que obtiene información de la realidad enriqueciendo los conocimientos teórico-científicos presentes (Valderrama, 2013).

En cuanto al enfoque es cuantitativo porque requiere una muestra de estudio.

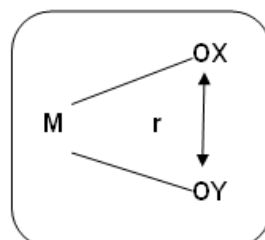
### 2.5 Diseño de Investigación

Es una Investigación con diseño No experimental, Descriptivo – Correlacional y Transversal.

Es de tipo no experimental porque no se manipularon variables, observándose de forma natural los hechos en su contexto cotidiano.

Es Descriptivo porque está orientado a dar una explicación de las características de las personas ante el análisis al cual han sido sometidas (Hernández *et al.* 2010).

Es Correlacional ya que se busca demostrar la relación entre dos variables sin que exista una variable independiente o dependiente (Yuni y Urbano, 2006).



Donde M es la muestra, X una variable e Y la otra variable.

Es transversal debido q que recolecta datos, describe variables y analiza su interrelación en un tiempo determinado (Hernández et al, 2010).



## 2.6 Población, muestra y muestreo

La población la constituye el total de trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan de la Micro Red Collique pertenecientes a la Red de Salud Túpac Amaru, que laboran en el presente año 2017 (40 personas entre profesionales, personal técnico asistencial y técnico administrativo).

No tenemos muestra por ser una población pequeña.

Los criterios de inclusión utilizados en el presente trabajo de investigación involucran la totalidad de los trabajadores del establecimiento de salud.

Tabla 3

*Trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>
Médicos	4
Cirujanos Dentistas	3
Obstetrices	3
Enfermeras	7
Psicóloga	1
Nutricionista	1
Asistente Social	1
Laboratoristas	2
Técnicos de Enfermería	9
Administrativos	7
Seguridad	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

## 2.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### Técnica

Se aplicaron dos instrumentos estandarizados y adaptados a la realidad peruana a través de la técnica de la encuesta, que consiste en la recolección de datos a partir de preguntas específicas en relación a uno o varios temas determinados, con el objetivo de conocer que opinan, que sienten y/o cómo se comportan con respecto a lo solicitado.

## Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán:

### **Nombre: Eq-i Bar-on emotional Quotient Inventory Original**

Autor: Reuven Bar-On (1997)

Objetivo: Medición de la Inteligencia Emocional a través de 5 dimensiones: Intrapersonal (5 indicadores y 40 ítems), Interpersonal (3 indicadores y 24 ítems), Adaptabilidad (3 indicadores y 23 ítems), Manejo del estrés (2 indicadores y 17 ítems) y finalmente Estado de ánimo general (2 indicadores y 14 ítems).

Adaptación y validación peruana: A cargo de Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto en 1999, y por Nelly Ugarriza en el 2001.

Administración: Individual o Colectiva de aproximadamente 50 a 60 minutos.

Ámbito de la aplicación: Trabajadores del Centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan"

Tabla 4

### *Cálculo de baremos variable inteligencia emocional*

Niveles	Inteligencia Emocional	Dimensiones				
		Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo Estrés	Estado de Animo
Alto	374 - 470	115 – 141	78 - 93	74 - 104	51 – 71	60 – 69
Medio	354 - 373	109 – 114	74 – 77	70 – 73	46 – 50	55 – 59
Bajo	311 - 353	97 – 108	58 – 73	59 – 69	41 – 45	47 – 54

## **Nombre: Inventario de Resolución de Conflicto (ROCI – II)**

Autor: M. Afzalur Rahim (1983)

Objetivo: Medición del nivel de resolución de conflictos a través de sus 2 dimensiones: Preocupación por uno mismo y preocupación por los demás; conformadas a su vez por 5 estilos de resolución de conflictos: Integrador, Complaciente, Compromiso, Dominación y Evitación.

Adaptación peruana: *Flor Juarez - 2016*

Administración: Individual o Colectiva de aproximadamente 20 minutos

Ámbito de la aplicación: Trabajadores del Centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan

Tabla 5

*Calculo de baremos variable Resolución de conflictos*

Niveles	Resolución de conflictos	Dimensiones	
		Intereses propios	Intereses por los otros
Alto	24 – 28	10 – 11	16 – 17
Medio	22 – 23	9	14 – 15
Bajo	14 – 21	3 – 8	10 – 13

### **Validez y Confiabilidad**

Los instrumentos a utilizar se validaron a través de juicio de expertos, con tres Doctores especialistas en temas de investigación: Dr. Carlos Fabián, Dr. Joaquín Vertiz y Dr. Jesús Padilla, todos ellos doctores en Salud Pública, los cuales realizaron la validez de contenido indicando que los instrumentos son aplicables debido al cumplimiento de aspectos como se señalan.

Tabla N°6

*Validación de expertos*

Experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Experto 1	✓	✓	✓
Experto 2	✓	✓	✓
Experto 3	✓	✓	✓

**Confiabilidad**

La confiabilidad de ambos instrumentos se obtuvieron a través del Alfa de Crombach para Inteligencia emocional y resolución de conflictos.

Tabla 7

*Prueba de confiabilidad para instrumento Inteligencia Emocional*

<b>Estadísticos de fiabilidad para Inteligencia Emocional</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,780	126

Se obtuvo 0,780 lo cual indica que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 8:

*Prueba de Confiabilidad para Instrumento Resolución de conflictos*

<b>Prueba de Confiabilidad para Instrumento Resolución de Conflictos</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.85	28

De acuerdo a los resultados, podemos deducir que se trata de un instrumento altamente confiable pues 0.85 está cerca de 1, siendo 1 el máximo puntaje.

**2.8 Métodos de Análisis de datos**

Posterior a recoger los datos, serán procesados en una matriz de datos para su posterior análisis descriptivo e inferencial el cual consta de la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis.

El método estadístico para comprobar las hipótesis es la prueba de correlación de Spearman.

Si el nivel de significación es menor al valor de 0.05 se dice que el coeficiente es significativo.

## **2.9 Aspectos Éticos**

Se solicitó permiso al personal del C.S. "Gustavo Lanatta Lujan" a través del consentimiento informado para la obtención de la información. La presente tesis no consta de plagio alguno.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados estadísticos:

#### Resultados por variables y dimensiones:

Tabla 9

#### *Niveles de Inteligencia Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	30,0	30,0	30,0
Medio	13	32,5	32,5	62,5
Alto	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

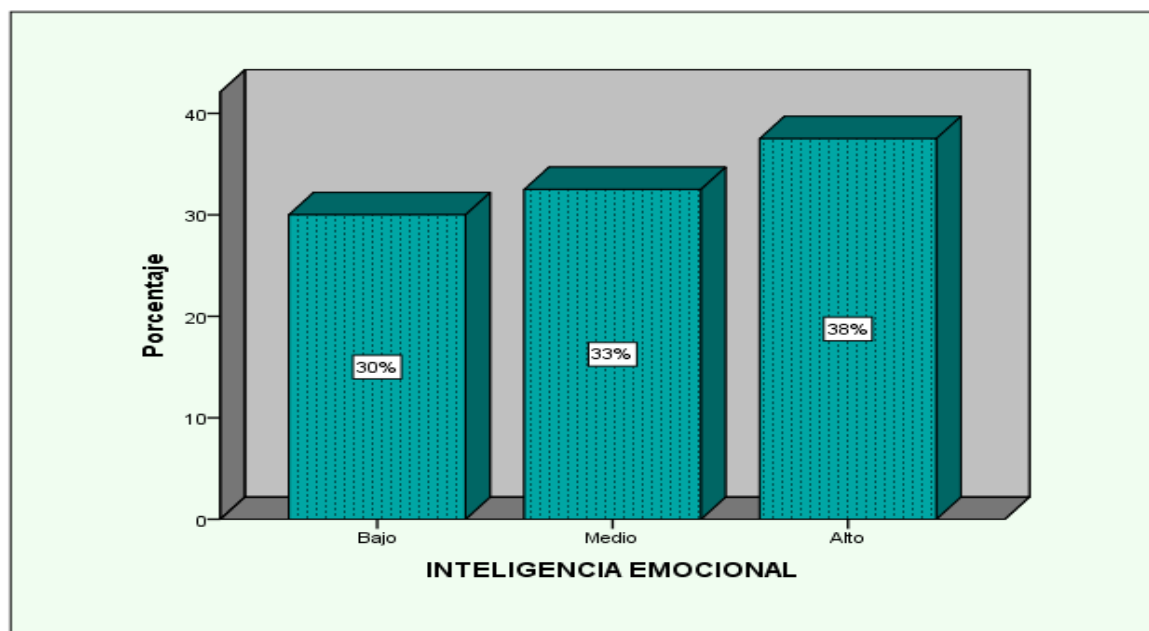


Figura 1. Niveles inteligencia emocional.

#### Interpretación:

Según la encuesta los trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, obtuvieron que, el 38% presenta un nivel alto, el 33% un nivel medio y el 30% un nivel bajo en relación a la inteligencia emocional.

Tabla 10

*Dimensión Intrapersonal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	30,0	30,0	30,0
Medio	15	37,5	37,5	67,5
Alto	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

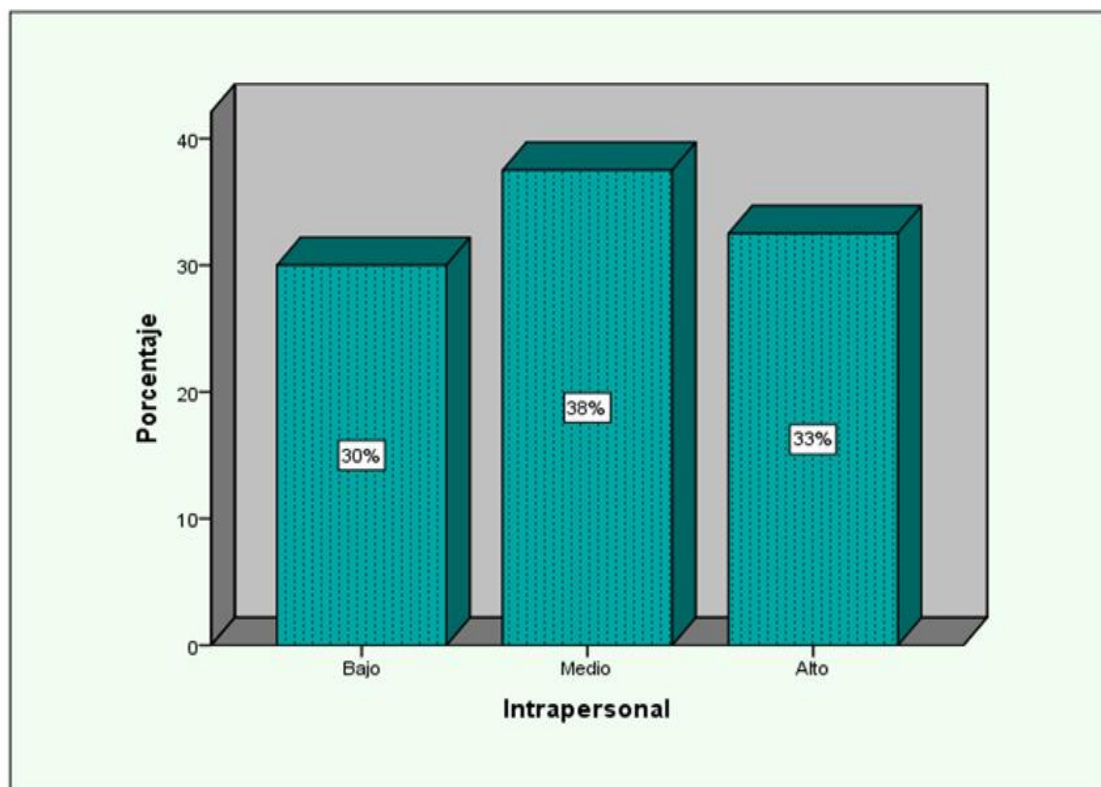


Figura 2. Dimensión Intrapersonal.

**Interpretación:**

Según la encuesta aplicada en trabajadores del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, se halló que el 38% obtiene un nivel medio, el 33% un nivel alto y el 30% un nivel bajo en relación a la dimensión intrapersonal.



Tabla 11  
*Dimensión Interpersonal*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	35,0	35,0	35,0
Medio	10	25,0	25,0	60,0
Alto	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

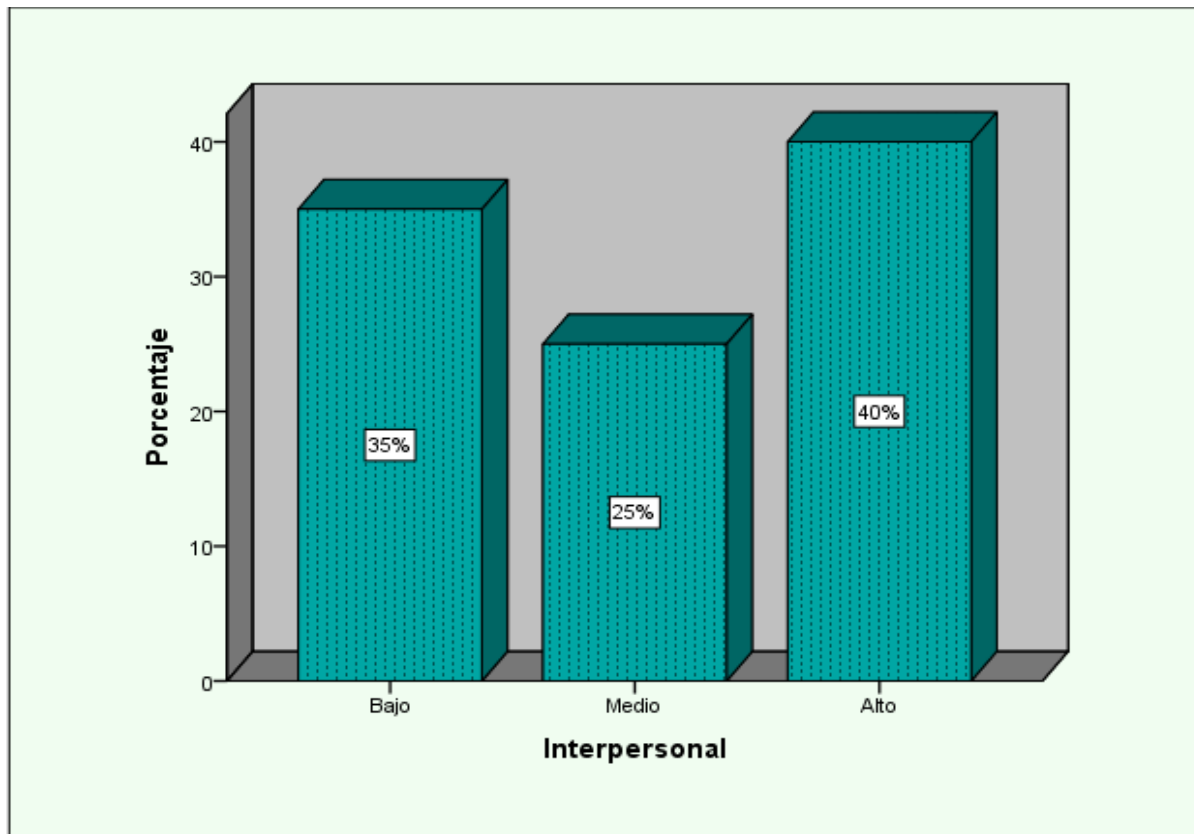


Figura 3. Dimensión interpersonal.

**Interpretación:**

Según encuesta aplicada en trabajadores del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, se determinó que el 40% obtiene un nivel alto, el 35% un bajo nivel y el 25% un nivel medio en la dimensión interpersonal.

Tabla 12  
*Dimensión Adaptabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	37,5	37,5	37,5
Medio	9	22,5	22,5	60,0
Alto	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

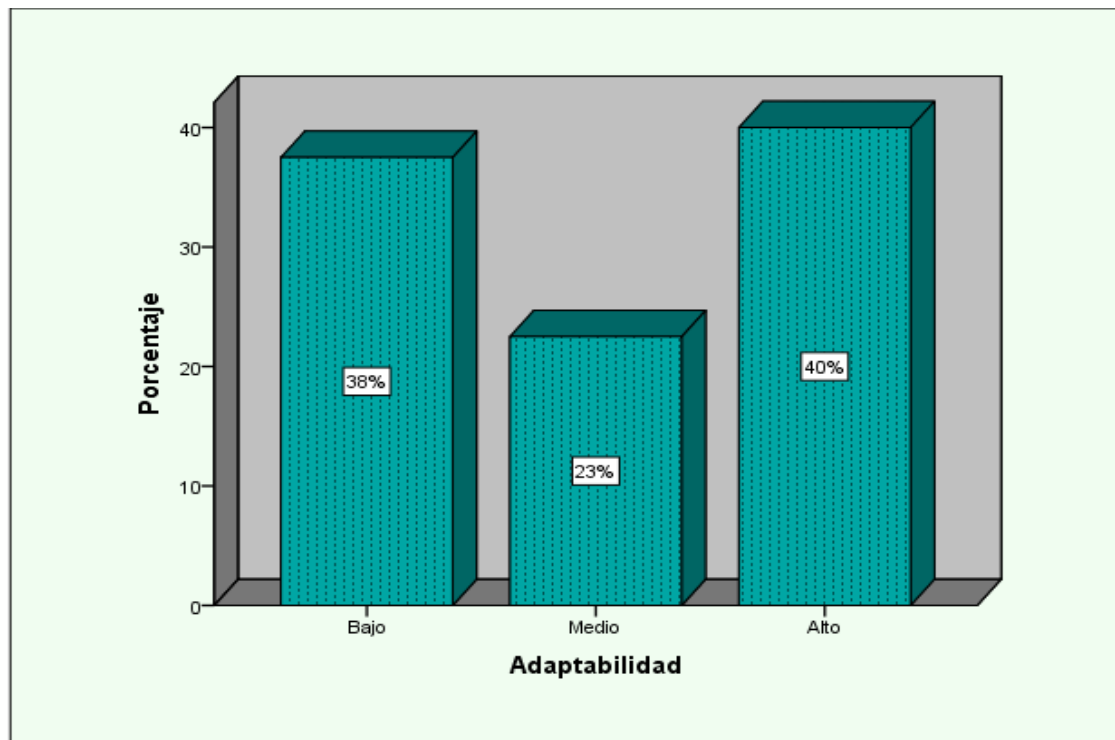


Figura 4. Dimensión de adaptabilidad.

**Interpretación:**

Por medio de una encuesta aplicada en trabajadores del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, se encontró que el 40% evidencia un alto nivel, el 38% evidencia un bajo nivel y el 23% presenta un nivel medio en relación a la dimensión adaptabilidad.

Tabla 13

*Dimensión Manejo del estrés*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	37,5	37,5	37,5
Medio	9	22,5	22,5	60,0
Alto	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

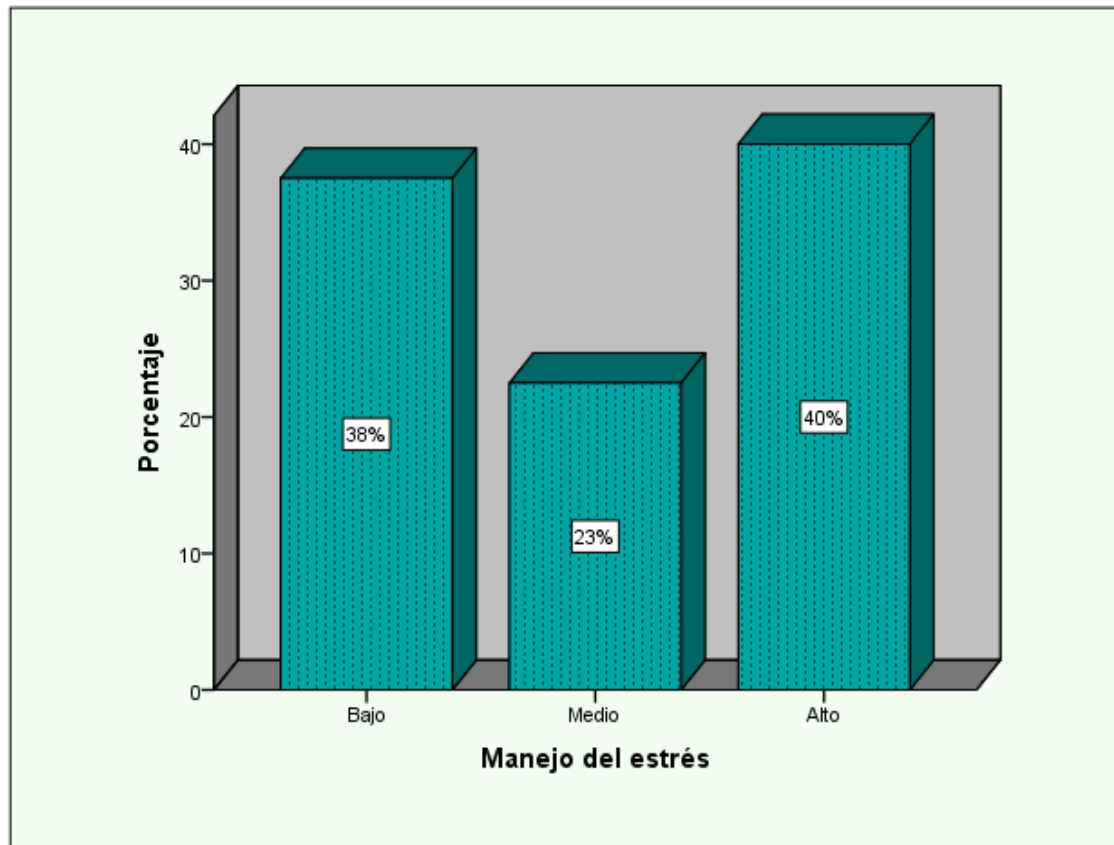


Figura 5. Dimensión manejo del estrés.

**Interpretación:**

Según la encuesta en trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se determinó que el 40% presenta un nivel alto, el 38% un nivel bajo y el 23% un nivel medio en relación a la dimensión manejo del estrés.

Tabla 14

*Dimensión Estado de ánimo en general*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	32,5	32,5	32,5
Medio	11	27,5	27,5	60,0
Alto	16	40,0	40,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

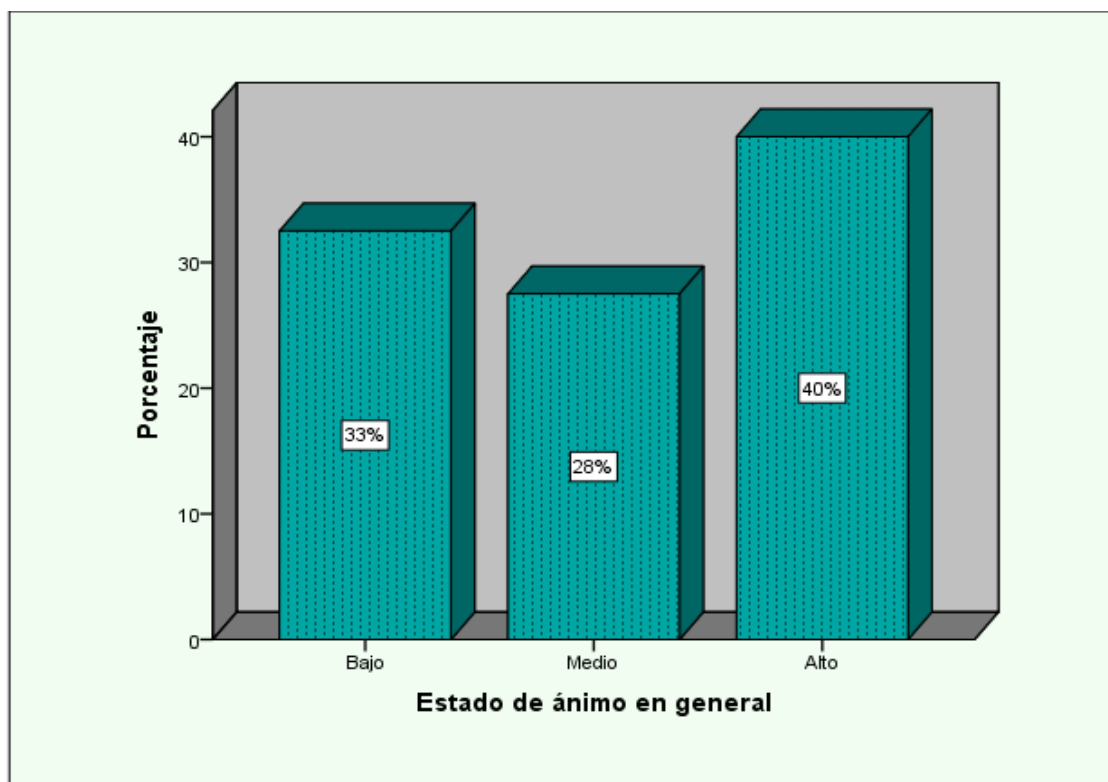


Figura 6. Dimensión estado de ánimo en general.

**Interpretación:**

A través de encuesta en trabajadores del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, se encontró que el 40% presenta altos niveles en relación al estado anímico general, el 33% obtiene bajos niveles en relación al estado anímico general y el 28% obtiene un nivel medio relacionado al estado anímico general.

Tabla 15:

*Resolución de conflictos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	35,0	35,0	35,0
Medio	11	27,5	27,5	62,5
Alto	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

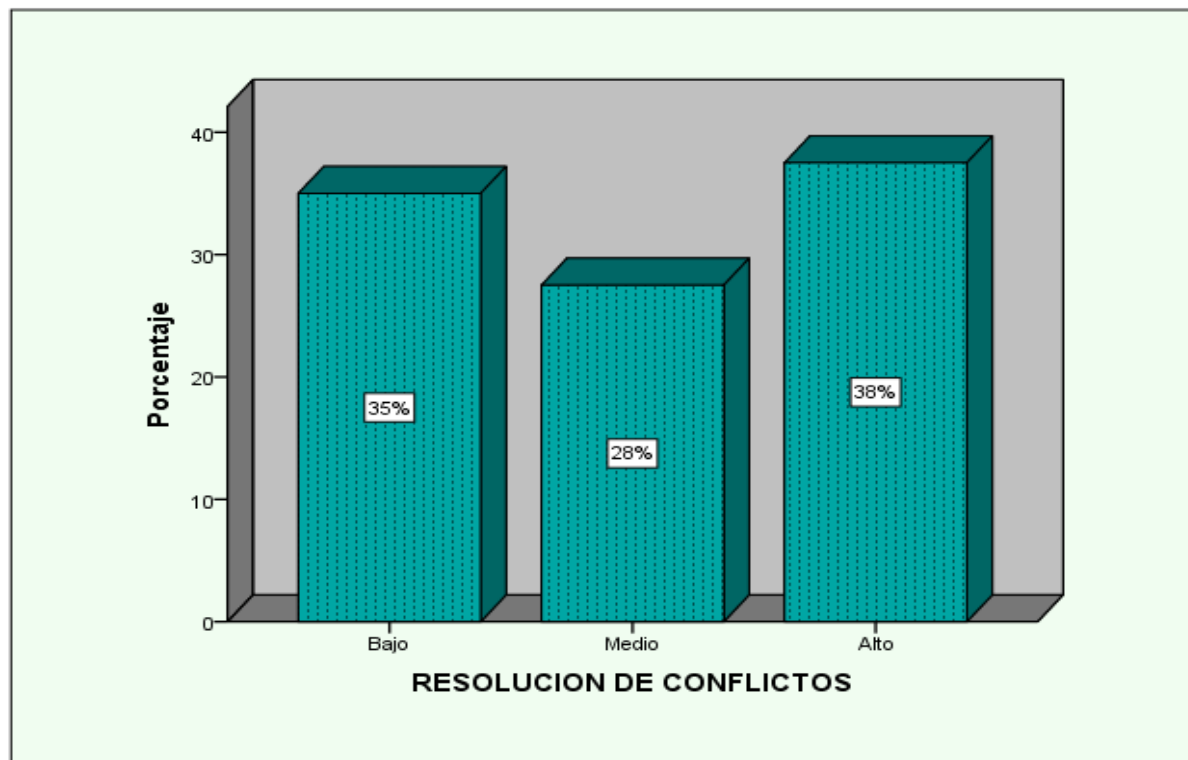


Figura 7. Resolución de conflictos.

**Interpretación:**

Según encuesta en los trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se determinó que el 38% presenta un nivel alto, el 35% un nivel bajo y el 28% un nivel medio de resolución de conflictos.

Tabla 16:  
*Interés por uno mismo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	57,5	57,5	57,5
Medio	8	20,0	20,0	77,5
Alto	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

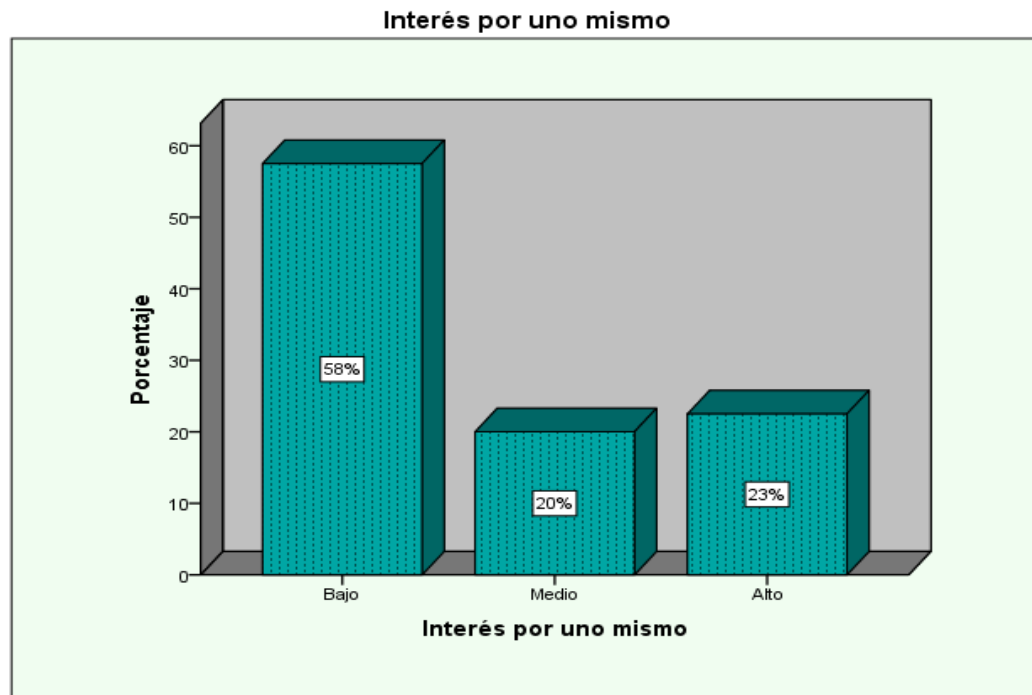


Figura 8. Interés por uno mismo.

**Interpretación:**

A través de encuesta en trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se halló que el 58% presenta un nivel bajo en relación a la dimensión interés por uno mismo, el 23% presenta un nivel alto en relación a la dimensión interés por uno mismo y el 20% presenta un nivel medio en relación a la dimensión interés por uno mismo.

Tabla 17  
*Interés por los demás*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	32,5	32,5	32,5
Medio	15	37,5	37,5	70,0
Alto	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

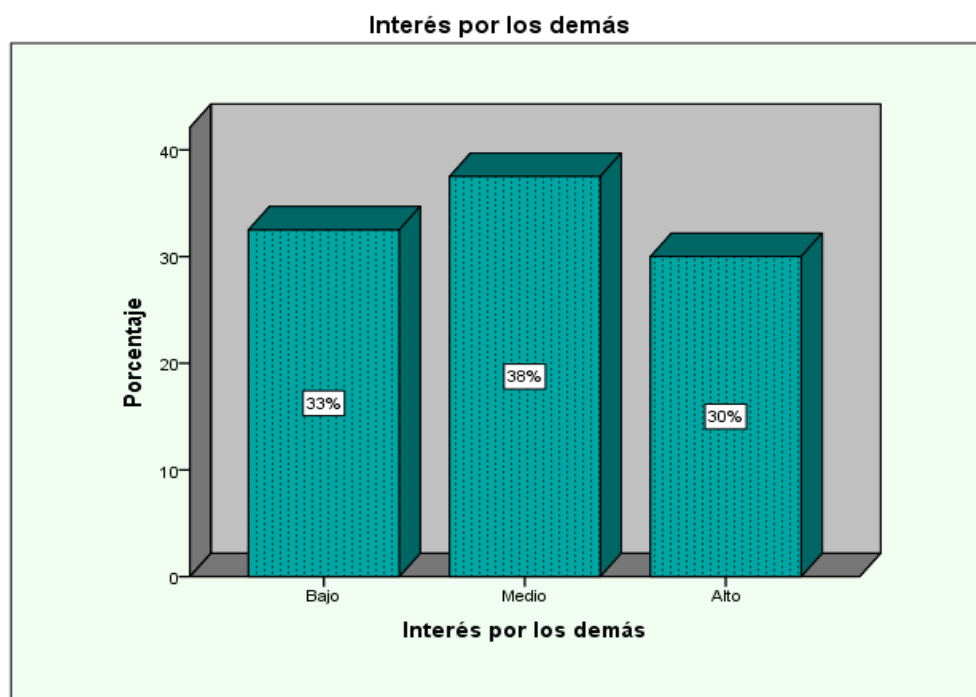


Figura 9. Interés por los demás.

**Interpretación:**

Según encuesta aplicada en trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se halló que el 38% un nivel medio en relación a la dimensión interés por los demás, el 30% un nivel alto en relación a la dimensión interés por los demás y el 33% un nivel bajo en relación a la dimensión interés por los demás.

### 3.2 Estadística Inferencial

#### Prueba de hipótesis general:

**Ho:** La Inteligencia Emocional no se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan”.

**Ha:** La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan”.

#### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Tabla 18

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional y Resolución de conflictos*

			INTELIGENCIA EMOCIONAL	RESOLUCION DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según estos resultados se obtiene que, entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.992; es decir a mayor inteligencia emocional mejor resolución de conflictos en los trabajadores.

Como se obtiene un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan”.



### Prueba de hipótesis específica 1:

**Ho:** La Inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la dimensión interés propio de la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.

**Ha:** La Inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión interés propio de la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.

### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Tabla 19

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional e Interés por uno mismo*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	Interés por uno mismo	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.979**	
	Sig. (bilateral)	.	.000	
	N	40	40	
	Coeficiente de correlación	.979**	1.000	
	Interés por uno mismo	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	40	40	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados hallados se obtiene que, entre la inteligencia emocional y la dimensión interés propio de resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.979; es decir, a mayor inteligencia emocional mejor interés propio de resolución de conflictos en los trabajadores.

Al hallarse un valor de significancia de  $p=0.000$  es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con la dimensión interés propio de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta.”, 2017

### Prueba de hipótesis específica 2:

**Ho:** La Inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la dimensión interés por los demás de la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.

**Ha:** La Inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión interés por los demás de la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.

### Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Tabla 20

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional e Interés por los demás*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	Interés por los demás
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.985**
		N	.000
	Interés por los demás	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados anteriores comprobamos que entre la inteligencia emocional y el interés por los demás de resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.985; es decir a mayor inteligencia emocional mejor interés por los demás en la resolución de conflictos en los trabajadores.

Como se obtiene un valor de significancia de  $p=0.000$  y siendo menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la Inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el interés por los demás en la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta.”, 2017

## **IV. Discusión**

El presente estudio buscó determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y resolución de conflictos en el total de trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas. El interés por el tema surgió debido al constante estrés al que es sometido el personal de salud por las exigencias propias del trabajo y de los pacientes que acuden al establecimiento, teniendo que lidiar diariamente con dificultades o conflictos que deben ser resueltos de la mejor manera posible, controlando las emociones para brindar una atención de calidad en todo momento. Durante la jornada laboral, constantemente se presentan dificultades propias de la interacción diaria y de las diferentes personalidades que conllevan a distintas reacciones del personal de salud frente a los pacientes y entre ellos mismos, por ello, se pretende a través de este estudio, brindar información objetiva que ayude a establecer posteriores estrategias que permitan enfrentar y/o prevenir los conflictos a partir de una adecuada inteligencia emocional.

De acuerdo a la hipótesis general planteada según los resultados hallados en la presente investigación se halló que existe una correlación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r=0.992$ ) coincidente con lo obtenido por Guariato (2014) que halló una correlación positiva y significativa entre ambas variables con una correlación de Pearson de ( $r=0.692$ ); afirmando entonces que a mayor inteligencia emocional mayor resolución de conflictos. Esto también se asemeja a lo referido por Marquina (2012) quien halló que a mayor inteligencia emocional mayor calidad de vida y a menor inteligencia emocional menor calidad de vida, relacionándose la calidad de vida con la búsqueda del bienestar personal y ello conlleva a resolver los conflictos generando cambios positivos y saludables en la interacción diaria.

En cuanto a la inteligencia emocional, en este estudio con 40 trabajadores se halló que 38% de ellos obtienen un nivel de Inteligencia emocional alto, 33% un nivel medio y 30% un nivel bajo. Resultados que contrastan con los obtenidos por Arredondo (2008) en 119 trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”, donde el 52% se ubican en el nivel promedio, el 34% con un nivel bajo y el 15% con un nivel alto. Esta diferencia podría deberse a la cantidad de la muestra elegida para esta

investigación. Asimismo, en su estudio no halló una correlación directa entre inteligencia emocional y clima organizacional, pero si indirecta, teniendo cada trabajador una mirada particular de su ambiente de trabajo (conflictivo o no) de acuerdo a sus características individuales, las cuales forman parte de su inteligencia emocional.

De igual modo, los resultados de esta investigación difieren de los de Salvador (2010) que halló, que la inteligencia emocional de los directores educativos se encuentran en un nivel promedio y el liderazgo en sus instituciones es alto, existiendo una relación positiva y significativa entre ambas dimensiones. Contrastando con nuestro estudio que obtiene niveles de inteligencia emocional alto.

En el estudio de Villacorta (2010) sobre inteligencia emocional y rendimiento académico en 38 universitarios halló un predominio significativo de la inteligencia emocional promedio (86,8%, es decir, 33 estudiantes), teniendo una muestra muy parecida en tamaño a la de esta investigación que obtuvo una inteligencia emocional predominante en un nivel alto a un 38% (15 trabajadores) y en un nivel promedio al 33% (13 trabajadores). Este resultado podría deberse al rango de edad, ya que a mayor edad mayor nivel de inteligencia emocional (Ugarriza, 2001) teniendo los alumnos entre 20 a 40 años y los trabajadores del establecimiento de salud entre 21 a 67 años.

Martinez y otros (2010) demostraron la importancia de la inteligencia emocional en el autocontrol y adaptación de las personas en el afronte de situaciones estresantes y conflictivas. Esto coincide con lo hallado en este estudio, ya que se obtuvo un nivel alto (40%) en las dimensiones manejo del estrés y adaptabilidad, lo cual nos orienta a entender que para hacer frente a los conflictos es importante el manejo emocional y la flexibilidad ya que muchas veces sucede, que los cambios en las instituciones del estado generan descontento y malestar, y al no adaptarse, se intensifican los conflictos.

Respecto a las hipótesis específicas planteadas se obtuvieron para la hipótesis específica uno, un valor de significancia de  $p= 0.000$  siendo  $<$

de 0.05 por lo cual se determina que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses propios de resolución de conflictos. Asimismo, para la hipótesis específica dos, se halló un valor de significancia de  $p= 0.000$  siendo  $<$  de 0.05 demostrando también que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses por los otros de la resolución de conflictos; lo cual corrobora lo afirmado respecto a que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional buscan no sólo el bienestar personal, sino también el bienestar colectivo (Bar-On, 1997). Asimismo, la dimensión intereses por los demás, con los estilos integrador, compromiso y complaciente, obtienen un nivel medio con un 38% y alto con un 30%, lo cual coincide con Villamediana (2012) que refiere que el estilo integrador, es el más utilizado por las personas con adecuada inteligencia emocional. Asimismo, en otro de sus estudios con sus colaboradores (2015) hallaron que sólo los estilos de manejo de conflictos integrador, complaciente y comprometido fueron explicados por el manejo de emociones.

Este estudio determinó la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos al igual que Pena y otros (2012) quienes además proponen potenciar las destrezas emocionales a través de un programa de desarrollo de habilidades emocionales básicas que favorezca la resolución adecuada de conflictos, con lo cual coincide este estudio, ya que está demostrado que personas con una adecuada inteligencia emocional tendrán desarrolladas mejores estrategias para resolver los conflictos internos y externos que se presenten en sus centros laborales.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la Resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” del distrito de Comas al obtener un valor de 0.992 en la correlación de Spearman con una significancia de  $p=0.000 < \alpha 0.05$ .

**Segunda:** La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses propios de la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” al obtener un valor de 0.979 en la correlación de Spearman con una significancia de  $p=0.000 < \alpha 0.05$ .

**Tercera:** La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses de los otros de la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” al obtener un valor de 0.985 en la correlación de Spearman con una significancia de  $p=0.000 < \alpha 0.05$ .



## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Las autoridades de la Red de salud Túpac Amaru deberían realizar programas pilotos (coaching) a nivel institucional que incluyan el desarrollo de habilidades emocionales básicas para todo el personal de salud con el objetivo de trabajar las competencias para mejorar la resolución de conflictos a nivel personal y laboral.
- Segunda:** Programar a nivel jerárquico institucional talleres vivenciales y de capacitación para todos los trabajadores de la Red de Salud Túpac Amaru, dentro de la estrategia de atención de calidad en salud, que incluyan temas tan importantes como la inteligencia emocional, los modos de afrontamiento, la resolución de conflictos, el desarrollo de habilidades sociales, el fortalecimiento del compromiso institucional y otros, con los que se busque incrementar la calidad de atención en salud.
- Tercera:** Replicar esta investigación a nivel nacional para contrastar información en otras instituciones del estado que faciliten la creación de programas novedosos que contribuyan a brindar múltiples soluciones y propuestas para mejorar el ambiente laboral de los trabajadores y con ello se logre incrementar su bienestar físico y emocional.

## **VII. Referencias**

- Aluicio, A. y Revellino, M. (2011). Relación entre autoeficiencia, autoestima, asertividad y rendimiento académico en estudiantes que ingresaron a Terapia ocupacional, el año 2010. *Revista Chilena de Terapia Ocupacional*, 11 (2), 3.
- Arocena, F. (2005). Actitudes y comportamientos en situaciones de conflicto. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10 (1), 117-126.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital " Félix Mayorca Soto"*. (Tesis para optar el grado de Magister en salud ambiental y ocupacional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- BarOn, (1997). Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105 th *Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson educación.
- Del Valle, I. y Castillo, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación/ Emotional Intelligence: a concept review and research lines. *Cuadernos de estudios empresariales*, 20, 107.
- Goleman, d. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Argentina: Ediciones.
- Gonzales, M., Castro, P. y Martín, M. (2011). Personalidad eficaz en estudiantes chilenos de Ingeniería de primer año. *Formación universitaria*, 4(5), 3-12.
- Guariato, M (2014). *La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales* (Tesis de post grado) Universidad del Zulia. Venezuela. Maracaibo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Juarez, F. (2016). *Inteligencia emocional y las habilidades sociales e la resolución de conflictos en los docentes de la Red 7 del distrito de Independencia, 2015* (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). Universidad César Vallejo.
- Marquina, R. (2012). *Inteligencia Emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del Sector público de Lima*.(Tesis de post grado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Roman-Marquina/tesis-calidad-de-vida>.

- Martinez-Gonzales, A., Piqueras-Rodríguez, J., Inglés, S. y Cándido, J. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 14 (37), 1-24.
- Nápoles, E. y Suárez, A. (2011). El impacto social de la independencia cognoscitiva en el modo de actuación del adolescente cubano. *Innovación tecnológica*, 17 (2).
- OMS (2013). *Plan de acción sobre Salud Mental*. Recuperado de [www.who.int](http://www.who.int).
- Pacheco, N. y Fernández Berrocal, P. (2004). El papel de la Inteligencia Emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 70-82.
- Pena, M., Extremera, N. y Rey, L. (2011). El papel de la Inteligencia Emocional en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. *Revista Española de orientación y Psicopedagogía*, 22, 69-79.
- Rahim, M. y Bonoma, T. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44, 1323 -1344.
- Rey, L. y Pacheco, N. (2012). Inteligencia Emocional percibida, felicidad y estrategias distractoras en adolescentes. *Boletín de Psicología*
- Robbins,S.(1994) *Comportamiento Organizacional*. México DF: Edit. Prentice Hall.
- Rodríguez P., Sánchez C., Valdivia J. y Padilla F. (s.f). *Perfil de inteligencia emocional en universitarios de la facultad de psicología*. Recuperado de [http://scholar.google.es/scholar?cluster=7661360847625396980&hl=es&as\\_sdt=2000](http://scholar.google.es/scholar?cluster=7661360847625396980&hl=es&as_sdt=2000)
- Ruiz-Aranda, D., Fernández-Berrocal, P., Cabello, R. y Extremera, N. (2006). *Inteligencia Emocional Percibida y Consumo de Tabaco y Alcohol en Adolescentes*. *Ansiedad y estrés*, 12(2-3), 223- 230.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9,185-211
- Salvador, A. (2010). *Relación de la Inteligencia Emocional en el liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la zona de Canto Grande, UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Mayor de San

Marcos, Lima.

- Sanchez, B. (2010). *Los conflictos relacionales y de tareas, su incidencia en la empresa. Un análisis en empresas de Cúcuta*. Universidad de Granada. Colombia.
- San Martín, M., Carbonell, A y Baños, C. (2011). Relaciones entre empatía, conducta prosocial, agresividad, autoeficacia y responsabilidad personal y social de los escolares. *Psicothema*, 23 (1), 13-19.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, 4, 129-160. Facultad de Psicología de la Universidad de Lima.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- Villacorta, E. (2010). Inteligencia Emocional y rendimiento académico en estudiantes de medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía peruana. *Revista electrónica CIEN DES 12-2010*. 12(04), 41-56.
- Villamediana, J. (2012). *La Inteligencia Emocional como predictora del desarrollo moral y los estilos de manejo de conflictos*. Universidad Simón Bolívar. Venezuela.
- Villamediana, J., Donado, A. y Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, Inteligencia Emocional y Desarrollo moral. *Revista Dimensión empresarial*, 13 (1), 73-94.
- Yañez, R. Arena, M. y Ripoll, M (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16 (2), 193-202.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (2ª ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

## **Anexos**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los trabajadores del C.S Gustavo Lanatta Lujan en el 2017?</p> <p><b>Problemas específico</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la IE y la dimensión intereses propios de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la IE y la dimensión intereses por los demás de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y la Resolución de conflictos de los trabajadores del centro de salud Gustavo Lanatta ,2017.</p> <p><b>Objetivos específico</b></p> <p>Identificar la relación entre la IE y la dimensión intereses propios de resolución de conflictos en de los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.</p> <p>Conocer la relación entre la IE y la dimensión intereses por los demás de resolución de conflictos en de los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan”.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>La IE se relaciona significativamente con la dimensión intereses propios de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017</p> <p>La IE se relaciona significativamente con la dimensión intereses por los demás de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo L.”, 2017</p>	<p>Variable 1: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></p> <p>Agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales.</p>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
			Intrapersonal	Comprensión Emocional de sí mismo (CM)	7,9,23,35,52,63,88,116	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Asertividad (AS)	22,37,67,82,96,111,126	
				Autoconcepto (AC)	11,24,40,56,70,85,100,114,129	
				Autorrealización (AR)	6,21,36,51,66,81,95,110,125	
			Interpersonal	Independencia (IN)	3,19,32,48,92,107,121	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Empatía (EM)	5,18,34,44,55,61,72,98,119,124	
			Adaptabilidad	Relaciones Interpersonales (RI)	10,23,31,39,53,55,62,69,84,99,113,128	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Responsabilidad social (RS)	16,30,46,61,72,76,90,98,104	
Solución de Problemas (SP)	1,15,29,45,60,75,89,118					
Manejo del estrés	Prueba de la realidad (PR)	8,35,38,53,68,83,88,97,112,127	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)			
	Flexibilidad (FL)	14,28,43,59,74,87,103,131				
Manejo del estrés	Tolerancia al estrés (TE)	4,20,33,49,64,78,93,108,122	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)			
	Control de impulsos (CI)	13,27,42,58,73,86,102,110,117,130				



			Estado de ánimo en general	Felicidad (FE) Optimismo (OP)	2, 17, 31,47,62,77,91,105,120 11,20,26,54,80,106,108,123,132	Nunca (1) Pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Variable 2: <b>RESOLUCION DE CONFLICTOS</b> Implica resolver una disputa o desacuerdo redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	
		Interés por uno mismo	Dominación	8,9,18,21,25	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	
			Evitación	3,6,16, 17, 26,27	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	
		Interés por los demás	Complaciente	2,10,11,13,19,24	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	
			Integrador	1,4,5,12,22,23,28	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	
			Compromiso	7,14,15,20	Siempre (2) A veces (1) Nunca (0)	
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>				
<b>TIPO:</b> Básica <b>DISEÑO:</b> No experimental, Descriptivo-Correlacional y Transversal <b>MÉTODO:</b> Deductivo	<b>POBLACIÓN:</b> 40 trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta"	<b>Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL:</b> Agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales. Instrumento: El instrumento que se utilizara es el Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn <b>Variable 2: RESOLUCION DE CONFLICTOS:</b> Implica resolver una disputa o desacuerdo redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan Instrumento: El instrumento que se utilizara es el Inventario de Resolución de Conflictos de ROCI II.				







L												ADAPTABILIDAD																									
72	76	84	90	98	99	104	113	119	124	128	1	8	14	15	28	29	35	38	43	45	53	59	60	68	74	75	83	87	88	89	97	103	112	118	127	131	
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	3	4	2	5	1	1	1	5	1	5	5	1	3	1	1	3	5	5	3	3	1	1	1	3	
5	1	5	5	4	5	5	5	5	1	5	2	5	1	1	1	5	1	1	2	5	1	5	5	1	3	1	1	1	4	5	1	1	5	1	1	1	
5	1	4	5	4	4	5	4	4	1	5	2	4	2	3	1	5	2	1	1	5	2	2	4	1	5	1	1	1	5	5	1	1	4	2	1	2	
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	4	1	2	2	2	3	4	4	3	3	5	3	1	3
4	1	1	5	4	5	1	3	5	5	1	5	4	1	5	1	4	1	1	1	5	1	1	5	1	4	1	5	1	5	5	2	1	4	1	4	2	
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	5	2	1	3	4	3	4	4	2	4	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	
3	2	3	5	3	4	5	4	2	5	3	4	3	2	5	1	1	1	2	3	5	2	1	5	2	3	2	1	3	2	5	2	3	5	2	1	1	
3	1	4	5	1	5	5	2	3	2	4	2	2	5	2	4	5	3	2	1	5	2	5	5	4	1	3	1	3	2	5	1	3	5	2	2	2	
4	2	5	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	2	5	1	4	1	1	3	5	1	2	5	1	2	1	1	2	5	5	1	3	3	2	1	1	
4	1	2	4	4	4	5	4	4	4	1	4	3	5	5	2	4	2	2	4	5	2	2	4	1	3	2	1	2	4	4	2	3	1	2	1	2	
5	1	5	5	5	5	5	3	3	4	1	5	5	1	5	1	5	1	2	4	5	3	5	5	1	3	4	1	3	4	5	1	3	3	1	3	2	
4	1	5	5	4	5	4	4	1	5	1	3	4	1	4	1	4	1	2	2	5	2	5	5	1	2	2	1	1	4	5	1	2	5	1	1	1	
4	1	4	4	4	4	2	4	3	4	1	3	3	3	4	1	4	1	1	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	3	4	1	1	4	2	1	2	
5	1	4	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	1	5	1	5	1	1	2	4	1	5	5	1	3	1	2	2	4	4	1	2	5	1	1	1	
3	1	4	5	3	4	5	3	3	4	2	3	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	2	3	
5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	3	1	5	3	2	1	4	2	5	1	3	3	2	2	2	1	2	5	3	2	2	5	3	1	3	
3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	2	1	5	1	3	2	1	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	1	
4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	1	4	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	
4	1	3	5	4	5	1	5	4	2	1	3	1	1	2	1	2	3	2	3	2	3	5	3	1	3	2	2	4	3	3	1	4	1	2	2	1	
4	1	5	5	4	5	4	4	1	5	1	3	4	1	4	1	4	1	2	2	5	2	5	5	1	2	2	1	1	4	5	1	2	5	1	1	1	

MANEJO DEL STRESS																			ESTADO DE ANIMO EN GENERAL																
4	13	20	27	33	42	49	58	64	73	78	86	93	102	108	110	117	122	130	2	11	17	20	26	31	47	54	62	77	80	91	105	106	108	120	132
3	2	4	2	5	1	1	3	1	2	5	1	1	1	5	5	1	1	1	2	4	1	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	1	
4	1	5	3	5	1	1	1	1	3	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
3	2	5	1	3	3	1	1	1	2	5	2	1	1	4	5	1	1	1	1	4	2	5	4	5	4	3	1	4	5	4	4	4	4	1	
3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	2	2	2	2	4	1	4	3	4	3	2	5	3	5	4	3	5	2	2	
5	1	5	1	3	1	1	2	1	1	5	1	1	1	5	4	1	3	1	1	5	1	5	4	5	1	3	2	4	5	3	4	5	4	2	1
4	3	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	5	2	2	2	2	4	1	4	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	2	2	
4	1	4	1	4	1	5	1	3	5	4	1	2	2	4	5	2	4	2	2	4	1	4	5	4	4	3	1	3	5	4	4	4	4	1	
3	1	4	2	5	1	1	2	1	3	4	1	3	1	5	5	1	1	1	1	4	1	4	3	2	5	1	2	3	2	5	5	5	2	1	
3	1	5	2	5	1	3	1	1	2	3	1	1	1	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	3	1	4	5	5	4	4	4	4	1	
1	2	2	1	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	1	4	4	2	4	3	2	3	1	3	4	4	3	2	
5	1	5	1	5	1	2	2	2	3	3	2	4	1	4	5	1	1	1	1	4	1	4	5	5	3	2	5	5	5	3	4	3	1	1	
3	1	4	2	4	1	2	1	1	2	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1	4	1	4	5	4	4	1	4	5	4	5	5	4	1	1	
4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	3	2	2	4	1	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	1	2	
5	1	5	2	5	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	4	1	1	1	1	4	1	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	5	1	
3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	4	1	4	4	4	3	3	1	4	2	4	4	3	4	3	
3	2	4	1	3	1	2	3	2	4	5	2	2	2	5	5	2	3	2	2	4	1	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	2	
3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	1	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	3	3	
4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	1	4	3	2	4	1	2	3	5	4	4	5	2	2	
2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3	2	4	1	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	1	2	
3	1	4	2	4	1	2	1	1	2	4	1	1	1	5	5	1	1	1	1	4	1	4	5	1	5	4	4	1	4	5	4	5	4	1	

## BASE DE DATOS: CONFIABILIDAD RESOLUCION DE CONFLICTOS

	EDAD	SEXO	DOMINACION		EVITACION										COMPLACIENTE						INTEGRADOR						COMPROMISO						
			EST CIVIL	PROFESION	8	9	18	21	25	3	6	16	17	26	27	2	10	11	13	19	24	1	4	5	12	22	23	28	7	14	15	20	
1	34	F	2	10	1	0	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	0	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
2	36	F	5	3	1	2	2	1	0	2	2	1	2	0	2	2	0	0	0	0	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2			
3	61	M	5	11	1	0	2	0	0	2	1	2	1	2	1	1	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2			
4	27	F	1	2	1	0	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	0	1	0	2	0	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2		
5	60	F	2	6	2	0	1	0	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2		
6	41	F	4	1	2	2	2	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	0	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	
7	54	M	2	2	2	0	2	2	0	1	2	1	2	1	1	1	2	2	0	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	0	
8	46	M	5	4	2	1	2	1	2	0	2	1	2	0	2	0	2	2	1	2	1	2	2	2	1	0	2	2	1	2	2	0	
9	27	F	1	1	2	2	1	0	2	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	0	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
10	36	F	2	3	1	1	1	1	0	2	1	2	1	0	1	0	2	1	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
11	67	F	5	8	2	1	2	2	2	2	0	2	0	0	2	2	2	2	1	2	2	2	0	2	2	2	2	1	2	2	2	2	
12	23	F	1	7	2	0	2	1	1	2	2	2	2	2	1	0	2	0	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	
13	25	F	1	9	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	0	
14	46	F	2	10	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
15	35	F	2	5	1	1	1	2	0	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	0	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
16	25	F	1	3	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	
17	26	F	1	6	2	0	2	2	1	2	2	2	2	0	2	0	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	1	2
18	25	M	3	6	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
19	54	F	2	6	1	2	0	2	0	2	0	2	0	2	1	2	2	0	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
20	39	F	2	7	2	0	2	0	2	1	2	2	2	2	2	0	0	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2

**ANEXO 4****INVENTARIO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ROCI (II)**

(Adaptado a la realidad peruana)

**Instrucciones**

Marca con una (X) la opción que según tu opinión describe con más exactitud cómo usted actúa al hacer frente a situaciones de conflicto que pudieran surgir con las personas que se relaciona.

Para que este instrumento sea lo más efectivo posible, por favor recuerde leer detenidamente los enunciados. Asegúrese de completar todo el instrumento.

SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

1. Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella para encontrar una solución aceptable para todos.
2. Ante una situación problemática, generalmente trato de satisfacer las necesidades de los demás.
3. Ante un conflicto de trabajo con las personas, procuro no ponerme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo.
4. Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar Mis ideas y las suyas para tomar una decisión en conjunto.
5. Procuro trabajar con las personas para encontrar una solución a un problema que satisfaga nuestras expectativas.
6. Cuando se trata de problemas de trabajo generalmente evito discutir abiertamente con las personas.
7. Trato de encontrar un punto medio para resolver un problema.
8. Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que Mis ideas sean aceptadas.
9. Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para que se me favorezca
10. Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean.
11. Generalmente acato los pedidos de los demás.
12. Intercambio información precisa con las personas que me relaciono Para Que juntos resolvamos algún problema.
13. Ante una dificultad de trabajo con las personas, generalmente accedo a



sus peticiones.

14. Generalmente propongo soluciones convenientes para todos ante una dificultad.
15. Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con las personas.
16. Trato de evitar desacuerdos con las personas que me relaciono.
17. Evito enfrentarme con las personas.
18. Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.
19. En el trabajo, generalmente estoy de acuerdo con las sugerencias de las personas.
20. Uso el “Dar y recibir” con las personas, para que un compromiso pueda realizarse.
21. Generalmente soy firme con las personas, en mantener mi posición frente a un problema.
22. Ante un problema de trabajo con las personas, procuro plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor manera posible.
23. Colaboro con las personas para tomar decisiones aceptables para todos.
24. En el trabajo, generalmente procuro satisfacer las expectativas de las personas.
25. En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con las personas.
26. Procuro no mostrar mi desacuerdo a las personas, para así evitar situaciones complicadas.
27. Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas.
28. Ante un problema de trabajo con las personas, intento analizar conjuntamente situación para lograr una adecuada comprensión de mismo.

## INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE BAR (ICE) ON

### INSTRUCCIONES

Lea cada una de las frases y selecciona marcando con una (X) una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para tí. Si alguna frase no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”.

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, **NO** como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite de tiempo, pero, por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Rara vez o nunca es mi caso
2. Pocas veces es mi caso
3. A veces es mi caso
4. Muchas veces es mi caso
5. Siempre o casi siempre es mi caso

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento segura de mí misma en la mayoría de las situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.
17. Me es difícil sonreír.

18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy buena.
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí misma.
25. Creo que he perdido la cabeza
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojada con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsiva, y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contenta con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma.
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.

53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo misma.
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aunque tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasma mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separada de mi cuerpo.
72. Me importa lo que pueda sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado
80. En general me siento motivada para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir que “no” aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.

85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy.
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterada.
89. Para poder resolver una situación que se me presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contenta con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contenta con mi cuerpo.
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsiva.
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser una ciudadana que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de los demás.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
109. No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contenta con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento
117. Tengo mal carácter.

118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansiosa.
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo misma.
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligada a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente la participación de los trabajadores del establecimiento de salud a mi cargo en el trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan“ a cargo de la Lic. En Psicología Bertha Jesús Silva De La Torre, estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de salud de la Universidad César Vallejo.

Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores y para ello se requiere que yo y todos los trabajadores resolvamos con sinceridad cada una de las preguntas de los cuestionarios.

Comprendo perfectamente que el procedimiento tomará un tiempo determinado y consistirá en resolver dos cuestionarios que medirán el nivel de inteligencia emocional y de resolución de conflictos de todos los trabajadores.

Se me ha aclarado que mi participación en la investigación no me ocasionará ningún tipo de gasto ni perjuicio alguno. Firmo este documento como prueba de mi aceptación voluntaria habiendo antes sido informado sobre la finalidad del trabajo y que yo puedo retirarme de la investigación cuando yo así lo decida y así también de que por ningún motivo autorizo que se publique mi nombre o identificación o el de los trabajadores a mi cargo.

Apellidos y Nombre : .....

Fecha : .....



Huella Digital

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en el trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan“ a cargo de la Lic. En Psicología Bertha Jesús Silva De La Torre, estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de salud de la Universidad César Vallejo.

Se me ha explicado que el propósito del estudio es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores y para ello se requiere que yo resuelva con sinceridad cada una de las preguntas de los cuestionarios.

Comprendo perfectamente que el procedimiento tomará un tiempo determinado y consistirá en resolver dos cuestionarios que medirán mi nivel de inteligencia emocional y de resolución de conflictos.

Se me ha aclarado que mi participación en la investigación no me ocasionará ningún tipo de gasto ni perjuicio alguno. Firmo este documento como prueba de mi aceptación voluntaria habiendo antes sido informado sobre la finalidad del trabajo y que yo puedo retirarme de la investigación cuando yo así lo decida y así también de que por ningún motivo autorizo que se publique mi nombre o identificación.

Apellidos y Nombre : .....

DNI : .....

Firma : .....

Fecha : .....





## ANEXO 6 : DATOS ESTADÍSTICOS

### Prueba de Normalidad

En la tabla 18 se presentan los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Shapiro Wilk, lo cual se usó debido a que la base de datos está compuesto por menos de 50 datos. Encontrando valores de p menores de 0.05; en tal sentido al demostrar que los datos no siguen una distribución normal, para contrastar las hipótesis, se deberá emplear estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

**Tabla :**

#### *Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,790	40	,000
Intrapersonal	,213	40	,000
Interpersonal	,261	40	,000
Adaptabilidad	,263	40	,000
Manejo del estrés	,263	40	,000
Estado de ánimo en general	,259	40	,000
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	,462	40	,000
Interés propio	,604	40	,000
Interés por los demás	,428	40	,000

## Resultados generales:

Tabla

*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
21-30 años	9	22,5	22,5	22,5
31-40 años	11	27,5	27,5	50,0
41-50 años	10	25,0	25,0	75,0
51-60 años	5	12,5	12,5	87,5
61-67 años	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

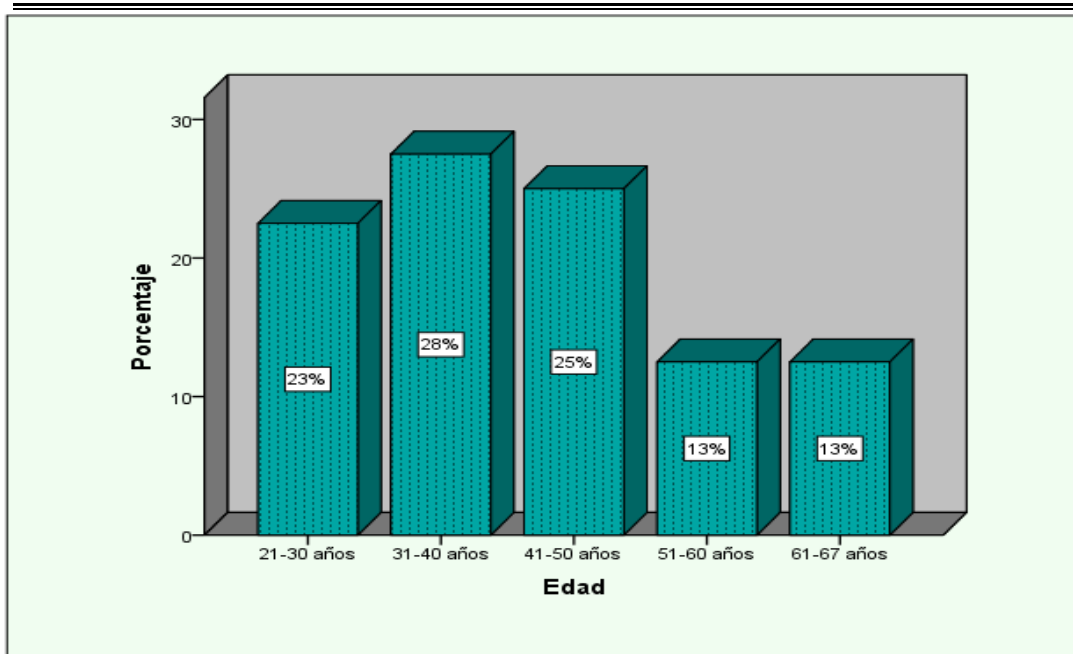


Figura N° 01: Gráfica de Edad.

### Interpretación

De la encuesta aplicada en trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se obtuvo que el 28% tiene la edad de 31-40 años, el 25% tiene la edad de 41-50 años, el 23% tiene la edad de 21-30 años, 13% tiene la edad de 51-60 años y 13% tiene la edad de 61-67 años

Tabla

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	28	70,0	70,0	70,0
Masculino	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

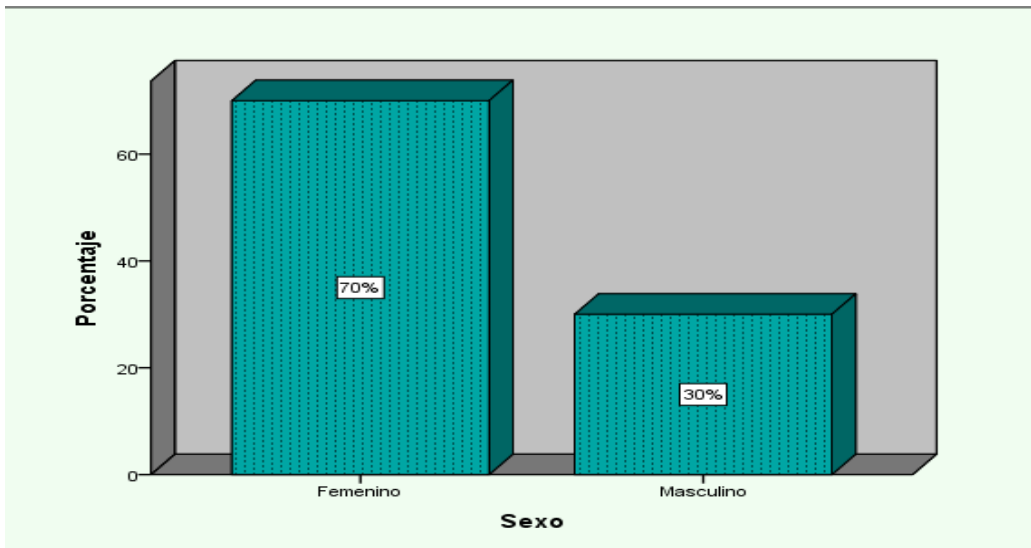


Figura Nª 02: Grafica de sexo.

### Interpretación

De la encuesta aplicada en trabajadores del CS Gustavo Lanatta Lujan, se obtuvo que el 70% es femenino en relación al sexo y el 30% es masculino en relación al sexo.

Tabla

*Estado Civil*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	11	27,5	27,5	27,5
Casado	20	50,0	50,0	77,5
Divorciado	2	5,0	5,0	82,5
Conviviente	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta.

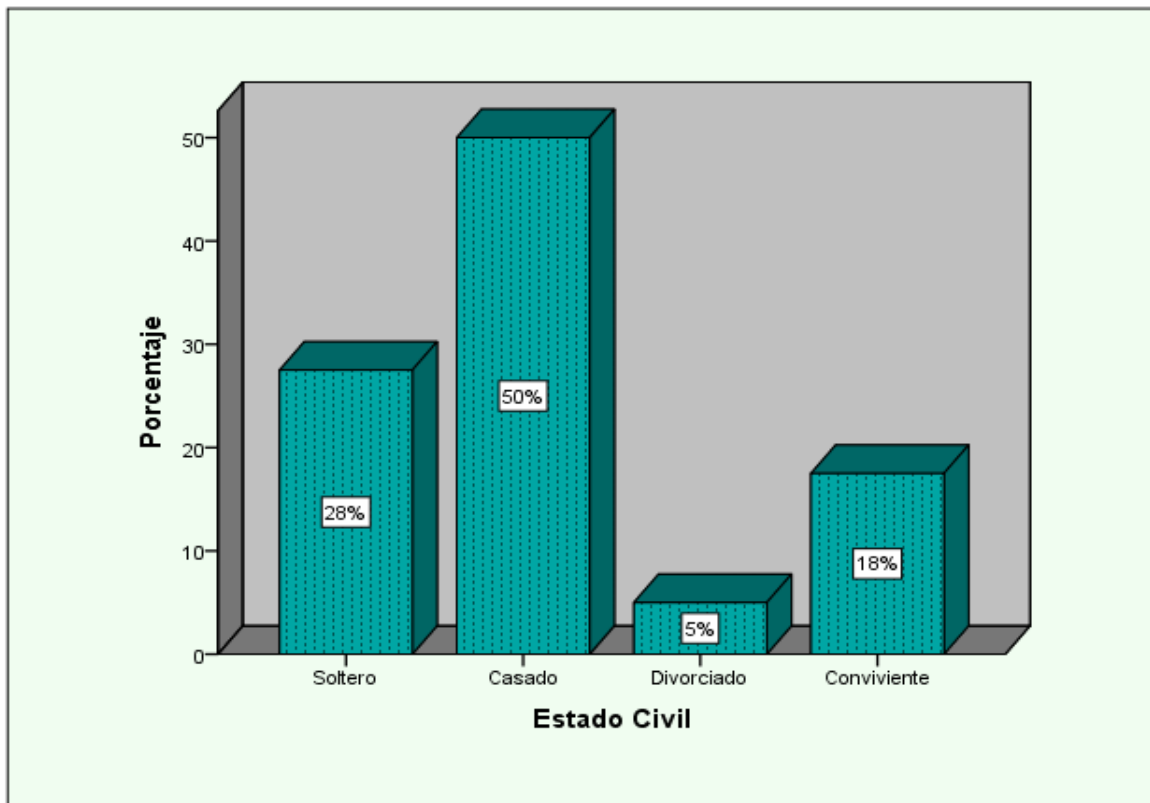


Figura N.º 03: Gráfica de estado civil.

### Interpretación

De la encuesta aplicada en trabajadores del C.S. Gustavo Lanatta Lujan, se obtuvo que el 50% está casado en relación al estado civil, el 28% está soltero en relación al estado civil, el 18% está conviviente en relación al estado civil y el 5% está divorciado en relación al estado civil.

## Tabla

*Profesionales del C.S “Gustavo Lanatta Lujan”*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medico	4	10,0	10,0	10,0
Cirujano dentista	3	7,5	7,5	17,5
Obstetriz	4	10,0	10,0	27,5
Psicóloga	1	2,5	2,5	30,0
Nutricionista	1	2,5	2,5	32,5
Enfermera	7	17,5	17,5	50,0
Técnica de enfermería	9	22,5	22,5	72,5
Asistente social	1	2,5	2,5	75,0
Tecnólogo medico laboratorio	2	5,0	5,0	80,0
Personal administrativo	7	17,5	17,5	97,5
Seguridad	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta.

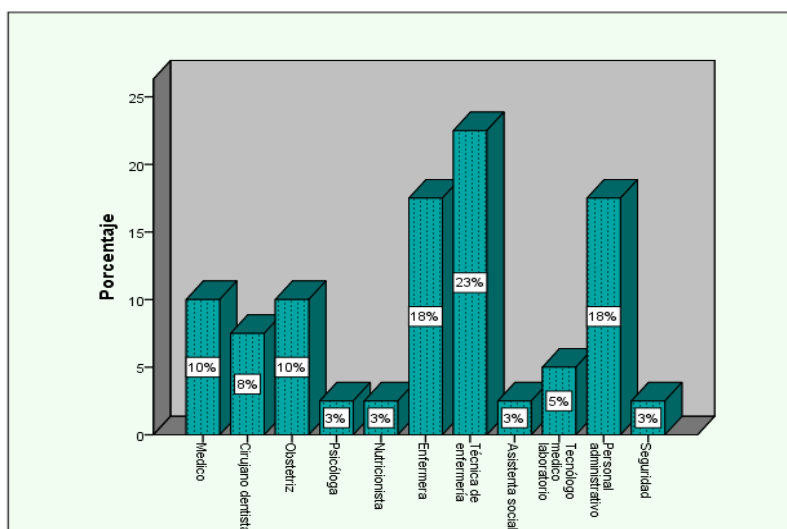


Figura N° 04: Grafica de Profesión.

### Interpretación

De la encuesta aplicada en trabajadores del centro de salud Gustavo Lanatta Lujan, se obtuvo que el 23% es técnica de enfermería en relación a la profesión, el 18% es enfermera, el 18% es personal administrativo, el 10% es médico, el 10% es obstetriz, el 8% es cirujano dentista, el 5% es médico laboratorio, el 3% es psicólogo, el 3% es nutricionista, el 3% es asistente social y el 3% es seguridad en relación a la profesión.

**ANEXO 7: IMÁGENES FOTOGRAFICAS**





## ANEXO 8 : VALIDACION DE JUECES

### DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

#### Variables:

#### Variable 1: Inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es la agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales. (Bar-On ,1997).

Dimensiones :

Dimensión 1 : Intrapersonal

Son personas con adecuada capacidad del “darse cuenta”, confían en sí mismos y en sus creencias, son productivos, autónomos y capaces de expresar con libertad sus sentimientos.

Sus sub-componentes son: Comprensión emocional de sí mismo, Asertividad, Autoconcepto , Autorrealización e Independencia.

Dimensión 2 : Interpersonal

Referida a las habilidades sociales que ponen en práctica las personas al relacionarse. Está formada por los siguientes sub-componentes :Empatía, Relaciones Interpersonales y Responsabilidad Social.

Dimensión 3 : Adaptabilidad

Relacionada a la adaptación y flexibilidad de una persona para acomodarse y enfrentar adecuadamente los diferentes eventos del entorno. Reúne los siguientes sub-componentes: Solución de problemas, Prueba de realidad y Flexibilidad.

Dimensión 4 : Manejo del estrés

Esta área comprende el mantener el control emocional ante situaciones de presión. Tiene como sub-componentes: Tolerancia a la tensión y control de impulsos.

Dimensión 5 : Estado de ánimo en general

Esta área se refiere al cómo viven y disfrutan la vida las personas. Reúne los siguientes sub-componentes: Felicidad y optimismo.

#### Variable 2: Resolución de conflictos

El proceso de resolución de conflictos implica resolver una disputa o desacuerdo, redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan. Un conflicto está resuelto cuando las partes involucradas pueden comprender la posición del otro y están dispuestos a discutirlos y tratar de llegar a soluciones para todas las partes (Rahim y Bonoma,1979)



Dimensiones:

#### Dimensión Intereses propios

En esta primera dimensión los autores refieren dos tipos de estilos cuyos intereses se centran principalmente en la persona.

##### Estilo Dominante

Propio de quienes exponen sus objetivos personales como prioridad, presentando un alto interés en sus aspectos personales y bajo interés en el de las personas.

##### Estilo Evitativo

Consiste en evitar participar de una confrontación directa al no poder realizar alguna propuesta o resolución del conflicto, en este estilo la persona presenta un bajo interés en sus asuntos particulares y en el de las demás personas.

#### Dimensión Intereses de los Otros

Esta dimensión abarca tres tipos de estilos donde los intereses son pensando en los demás.

##### Estilo Integrador

Orientado a aportar con alguna salida ante el conflicto, proporcionando recursos y soportes para poder solucionar esta situación, comparte un alto interés de la persona y de los demás.

##### Estilo Comprometido

Propone dar una pronta respuesta para cerrar el conflicto, es un estilo a nivel intermedio interesado tanto en los otros como en sí mismo, al mismo tiempo.

##### Estilo Complaciente

Busca un comportamiento de generosidad a fin de disminuir una situación conflictiva, donde el interés de las personas es menor que el suyo.

Las personas elegimos diferentes modos o estilos para manejar conflictos, podemos observar que algunos buscan colaborar con la mejora del conflicto y los demás permanecen en su posición guiados por motivaciones propias o hacia los demás.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Matriz de Operacionalización de Variables Inteligencia Emocional

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Escala	Niveles y rangos	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Intrapersonal	Comprensión Emocional de sí mismo (CM)	9,35,63,88,116			
		Asertividad (AS)	7,22,23,37,52,67,82,96,111,124,126			
		Autoconcepto (AC)	11,24,40,56,70,85,100,114,129			
		Autorrealización (AR)	6,21,36,51,66,81,95,110,125			
	Interpersonal	Independencia (IN)	3,19,32,48,92,107,121		Nunca (1)	
		Relaciones Interpersonales (RI)	10,39,53,55,62,69,84,99,113,128		Pocas veces (2)	Bajo 311-353
		Responsabilidad social (RS)	16,30,46,61,72,76,90,98,104		A veces (3)	Medio 354-373
	Adaptabilidad	Empatía (EM)	5,18,34,44,119		Casi siempre (4)	
		Solución de Problemas (SP)	1,15,29,45,60,75,89,108,118		Siempre (5)	Alto 374-470
	Manejo del estrés	Prueba de la realidad (PR)	8,68,83,97,112,127			
		Flexibilidad (FL)	14,28,43,59,74,87,103,131			
	Estado de ánimo en general	Tolerancia al estrés (TE)	4,33,49,64,78,93,122			
		Control de impulsos(CI)	13,20,27,42,58,73,86,102,117,130			
Felicidad (FE)		2, 17, 31,47,77,91,105,120				
		Optimismo (OP)	26,54,80,106,123,132			

Fuente: Elaboración propia

### Matriz de Operacionalización de Variables Resolución de Conflictos

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Niveles y rangos
RESOLUCION DE CONFLICTOS	Interés por uno mismo	Dominación	8,9,18,21,25		Intereses propios alto (10-11) medio (9) bajo (3-8)
		Evitación	3,6,16, 17, 26,27		
	Interés por los demás	Complaciente	2,10,11,13,19,24	Siempre (2) A veces(1) Nunca (0)	intereses por los demás alto (16-17) medio (14-15) bajo (10-13)
		Integrador	1,4,5,12,22,23,28		
		Compromiso	7,14,15,20		resolución de conflictos en general alto (24-28) medio (22-23) bajo (14-21)

Fuente: Elaboración propia



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Joaquín Joaquín Vértiz Osores

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2016, aula 708, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

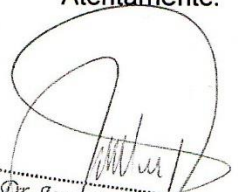
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas, 2107 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
 Dr. Joaquín Vértiz Osores  
 Docente Investigador  
 C.E.P. 4789

R. 13/05/17.

  
 Bertha Jesús Silva De La Torre  
 DNI 09908867

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTRAPERSONAL</b>							
1	Trato de valorar y darle un mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓		
2	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	✓		✓		✓		
3	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
4	Me siento segura de mí misma en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
5	Realmente no sé para qué soy buena	✓		✓		✓		
6	No soy capaz de expresar mis ideas	✓		✓		✓		
7	No tengo confianza en mí misma	✓		✓		✓		
8	Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓		
9	Cuando estoy enojada con alguien se lo puedo decir	✓		✓		✓		
10	Me tengo mucho respeto	✓		✓		✓		
11	No disfruto lo que hago	✓		✓		✓		
12	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓		
13	No me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓		
14	Soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓		
15	No me entusiasma mucho mis intereses	✓		✓		✓		
16	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo	✓		✓		✓		
17	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	✓		✓		✓		
18	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓		
19	Me resulta difícil decir que “no” aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓		
20	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	✓		✓		✓		
21	Soy consciente de lo que me está pasando aún cuando estoy alterada	✓		✓		✓		
22	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓		
23	Estoy contenta con mi cuerpo	✓		✓		✓		
		✓		✓		✓		

24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓	
25	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓	
26	Estoy contenta con la forma en que me veo	✓		✓		✓	
27	Me es difícil describir lo que siento	✓		✓		✓	
28	Intento no herir los sentimientos de los demás	✓		✓		✓	
29	No tengo una buena idea de lo que tengo en la vida	✓		✓		✓	
30	Me es difícil hacer valer mis derechos	✓		✓		✓	
31	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	✓		✓		✓	
33	Soy incapaz de demostrar afecto	✓		✓		✓	
34	Me gusta ayudar a la gente	✓		✓		✓	
35	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	✓		✓		✓	
36	No me molesta aprovecharme de los demás especialmente si se lo merecen	✓		✓		✓	
37	Prefiero que otros tomen decisiones por mí	✓		✓		✓	
38	Me resulta fácil hacer amigos	✓		✓		✓	
39	A la gente le resulta difícil confiar en mí	✓		✓		✓	
40	Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma	✓		✓		✓	
41	La gente no comprende mi manera de pensar	✓		✓		✓	
42	Mis amigos me confían sus intimidades	✓		✓		✓	
43	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aunque tuviese algo que hacer en ese momento	✓		✓		✓	
44	Soy una persona divertida	✓		✓		✓	
45	Me es difícil llevarme con los demás	✓		✓		✓	
46	Me importa lo que pueda sucederle a los demás	✓		✓		✓	
47	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias lo haría en determinadas ocasiones	✓		✓		✓	

48	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	✓		✓		✓	
49	Soy capaz de respetar a los demás	✓		✓		✓	
50	Prefiero seguir a otros a ser líder	✓		✓		✓	
51	Soy sensible a los sentimientos de otras personas	✓		✓		✓	
52	Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓	
53	Considero muy importante ser una ciudadana que respeta la ley	✓		✓		✓	
54	Tengo tendencia a depender de los demás	✓		✓		✓	
55	Los demás opinan que soy una persona sociable	✓		✓		✓	
56	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	✓		✓		✓	
57	No mantengo relación con mis amistades	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3 ADAPTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
58	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	✓		✓		✓	
59	Me agradan las personas que conozco	✓		✓		✓	
60	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	✓		✓		✓	
61	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	✓		✓		✓	
62	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás	✓		✓		✓	
63	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	✓		✓		✓	
64	Pienso bien de las personas	✓		✓		✓	
65	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓	
66	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	✓		✓		✓	
67	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	✓		✓		✓	
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre alrededor	✓		✓		✓	



	<b>DIMENSIÓN 5 ESTADO DE ANIMO EN GENERAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>93</b>	Es duro para mí disfrutar de la vida	✓		✓		✓		
<b>94</b>	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza	✓		✓		✓		
<b>95</b>	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓		
<b>96</b>	Me es difícil sonreír	✓		✓		✓		
<b>97</b>	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓		
<b>98</b>	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓		
<b>99</b>	Creo que he perdido la cabeza	✓		✓		✓		
<b>100</b>	Soy optimista en la mayoría de cosas que hago	✓		✓		✓		
<b>101</b>	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	✓		✓		✓		
<b>102</b>	Soy una persona bastante alegre y optimista	✓		✓		✓		
<b>103</b>	He logrado muy poco en los últimos años	✓		✓		✓		
<b>104</b>	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	✓		✓		✓		
<b>105</b>	Hago cosas muy raras	✓		✓		✓		
<b>106</b>	Soy impulsiva y eso me trae problemas	✓		✓		✓		
<b>107</b>	Estoy contenta con mi vida	✓		✓		✓		
<b>108</b>	En mi vida no hago nada malo	✓		✓		✓		
<b>109</b>	Generalmente espero lo mejor	✓		✓		✓		
<b>110</b>	Percibo cosas extrañas que los demás no ven	✓		✓		✓		
<b>111</b>	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓		
<b>112</b>	Nada me perturba	✓		✓		✓		
<b>113</b>	Me siento como si estuviera separada de mi cuerpo	✓		✓		✓		
<b>114</b>	Soy impaciente	✓		✓		✓		
<b>115</b>	Me deprimó	✓		✓		✓		
<b>116</b>	Nunca he mentado	✓		✓		✓		
<b>117</b>	En general me siento motivada para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓		
<b>118</b>	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	✓		✓		✓		
<b>119</b>	No estoy muy contenta con mi vida	✓		✓		✓		
<b>120</b>	Nunca he violado la ley	✓		✓		✓		
<b>121</b>	Soy una persona muy extraña	✓		✓		✓		



123	Soy impulsiva	✓		✓		✓	
124	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	✓		✓		✓	
125	En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
126	No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora	✓		✓		✓	
127	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	✓		✓		✓	
128	Tengo mal carácter	✓		✓		✓	
129	Me gusta divertirme	✓		✓		✓	
130	No tengo días malos	✓		✓		✓	
131	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	✓		✓		✓	
132	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....  
DNI:.....

Especialidad del validador:.....  
.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 23 de Mayo del 2017

Dr. Joaquín Vértiz Osóres

Docente Investigador

C.B.P. 4789

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTERESES PROPIOS</b>							
1	Ante un conflicto de trabajo con las personas, procuro no ponerme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo	✓		✓		✓		
2	Cuando se trata de problemas de trabajo generalmente evito discutir abiertamente con las personas	✓		✓		✓		
3	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
4	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para que se me favorezca	✓		✓		✓		
5	Trato de evitar desacuerdos con las personas que me relaciono	✓		✓		✓		
6	Evito enfrentarme con las personas	✓		✓		✓		
7	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan	✓		✓		✓		
8	Generalmente soy firme con las personas, en mantener mi posición frente a un problema	✓		✓		✓		
9	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con las personas	✓		✓		✓		
10	Procuro no mostrar mi desacuerdo a las personas, para evitar así situaciones complicadas	✓		✓		✓		
11	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERESES POR LOS OTROS</b>							
12	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella para encontrar una solución aceptable para todos	✓		✓		✓		
13	Ante una situación problemática, generalmente trato de satisfacer las necesidades de los demás	✓		✓		✓		

14	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las suyas para tomar una decisión en conjunto	✓		✓		✓	
15	Procuro trabajar con las personas para encontrar una solución a un problema que satisfaga nuestras expectativas	✓		✓		✓	
16	Trato de encontrar un punto medio para resolver un problema	✓		✓		✓	
17	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean	✓		✓		✓	
18	Generalmente acato los pedidos de los demás	✓		✓		✓	
19	Intercambio información precisa con las personas que me relaciono para que juntos resolvamos algún problema	✓		✓		✓	
20	Ante una dificultad de trabajo con las personas, generalmente accedo a sus peticiones	✓		✓		✓	
21	Generalmente propongo soluciones convenientes para todos ante una dificultad	✓		✓		✓	
22	Ante problemas de trabajo procuro llegar a acuerdos con las personas	✓		✓		✓	
23	En el trabajo generalmente estoy de acuerdo con las sugerencias de las personas	✓		✓		✓	
24	Uso el "dar y recibir" con las personas para que un compromiso pueda realizarse	✓		✓		✓	
25	Ante un problema de trabajo con las personas, procuro plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor manera posible,	✓		✓		✓	
26	Colaboro con las personas para tomar decisiones aceptables para todos	✓		✓		✓	
27	En el trabajo, generalmente procuro satisfacer las expectativas de las personas	✓		✓		✓	
28	Ante un problema de trabajo con las personas, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vertiz Osorio, Jacinto Joaquin.

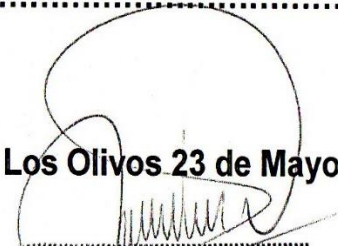
DNI: 16735782

Especialidad del validador: Metodólogo

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Los Olivos 23 de Mayo del 2017**



.....  
*Dr. Joaquín Vertiz Osorio*  
 Docente - Investigador  
 C.B.P. 4789

**Firma del Experto Informante.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. JESÚS EMILIO AGUSTÍN PADILLA CABALLERO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2016, aula 708, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

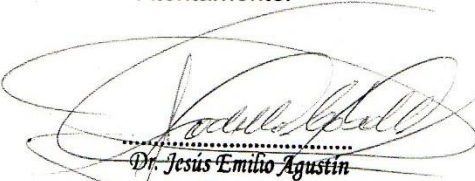
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas, 2107 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Dr. Jesús Emilio Agustín  
Padilla Caballero  
CPPe. 0125861074

13/05/2014.



Bertha Jesús Silva De La Torre  
DNI 09908867



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTRAPERSONAL</b>							
1	Trato de valorar y darle un mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓		
2	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	✓		✓		✓		
3	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
4	Me siento segura de mí misma en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
5	Realmente no sé para qué soy buena	✓		✓		✓		
6	No soy capaz de expresar mis ideas	✓		✓		✓		
7	No tengo confianza en mí misma	✓		✓		✓		
8	Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓		
9	Cuando estoy enojada con alguien se lo puedo decir	✓		✓		✓		
10	Me tengo mucho respeto	✓		✓		✓		
11	No disfruto lo que hago	✓		✓		✓		
12	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓		
13	No me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓		
14	Soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓		
15	No me entusiasma mucho mis intereses	✓		✓		✓		
16	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo	✓		✓		✓		
17	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	✓		✓		✓		
18	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓		
19	Me resulta difícil decir que "no" aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓		
20	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	✓		✓		✓		
21	Soy consciente de lo que me está pasando aún cuando estoy alterada	✓		✓		✓		
22	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓		
23	Estoy contenta con mi cuerpo	✓		✓		✓		
		✓		✓		✓		

24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓	
25	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓	
26	Estoy contenta con la forma en que me veo	✓		✓		✓	
27	Me es difícil describir lo que siento	✓		✓		✓	
28	Intento no herir los sentimientos de los demás	✓		✓		✓	
29	No tengo una buena idea de lo que tengo en la vida	✓		✓		✓	
30	Me es difícil hacer valer mis derechos	✓		✓		✓	
31	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	✓		✓		✓	
33	Soy incapaz de demostrar afecto	✓		✓		✓	
34	Me gusta ayudar a la gente	✓		✓		✓	
35	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	✓		✓		✓	
36	No me molesta aprovecharme de los demás especialmente si se lo merecen	✓		✓		✓	
37	Prefiero que otros tomen decisiones por mí	✓		✓		✓	
38	Me resulta fácil hacer amigos	✓		✓		✓	
39	A la gente le resulta difícil confiar en mí	✓		✓		✓	
40	Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma	✓		✓		✓	
41	La gente no comprende mi manera de pensar	✓		✓		✓	
42	Mis amigos me confían sus intimidades	✓		✓		✓	
43	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aunque tuviese algo que hacer en ese momento	✓		✓		✓	
44	Soy una persona divertida	✓		✓		✓	
45	Me es difícil llevarme con los demás	✓		✓		✓	
46	Me importa lo que pueda sucederle a los demás	✓		✓		✓	
47	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias lo haría en determinadas ocasiones	✓		✓		✓	

48	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	✓		✓		✓		
49	Soy capaz de respetar a los demás	✓		✓		✓		
50	Prefiero seguir a otros a ser líder	✓		✓		✓		
51	Soy sensible a los sentimientos de otras personas	✓		✓		✓		
52	Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓		
53	Considero muy importante ser una ciudadana que respeta la ley	✓		✓		✓		
54	Tengo tendencia a depender de los demás	✓		✓		✓		
55	Los demás opinan que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
56	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	✓		✓		✓		
57	No mantengo relación con mis amistades	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 ADAPTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
58	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	✓		✓		✓		
59	Me agradan las personas que conozco	✓		✓		✓		
60	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	✓		✓		✓		
61	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	✓		✓		✓		
62	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás	✓		✓		✓		
63	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	✓		✓		✓		
64	Pienso bien de las personas	✓		✓		✓		
65	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
66	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	✓		✓		✓		
67	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	✓		✓		✓		
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre alrededor	✓		✓		✓		





	<b>DIMENSIÓN 5 ESTADO DE ANIMO EN GENERAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>93</b>	Es duro para mí disfrutar de la vida	✓		✓		✓		
<b>94</b>	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza	✓		✓		✓		
<b>95</b>	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓		
<b>96</b>	Me es difícil sonreír	✓		✓		✓		
<b>97</b>	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓		
<b>98</b>	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓		
<b>99</b>	Creo que he perdido la cabeza	✓		✓		✓		
<b>100</b>	Soy optimista en la mayoría de cosas que hago	✓		✓		✓		
<b>101</b>	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	✓		✓		✓		
<b>102</b>	Soy una persona bastante alegre y optimista	✓		✓		✓		
<b>103</b>	He logrado muy poco en los últimos años	✓		✓		✓		
<b>104</b>	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	✓		✓		✓		
<b>105</b>	Hago cosas muy raras	✓		✓		✓		
<b>106</b>	Soy impulsiva y eso me trae problemas	✓		✓		✓		
<b>107</b>	Estoy contenta con mi vida	✓		✓		✓		
<b>108</b>	En mi vida no hago nada malo	✓		✓		✓		
<b>109</b>	Generalmente espero lo mejor	✓		✓		✓		
<b>110</b>	Percibo cosas extrañas que los demás no ven	✓		✓		✓		
<b>111</b>	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓		
<b>112</b>	Nada me perturba	✓		✓		✓		
<b>113</b>	Me siento como si estuviera separada de mi cuerpo	✓		✓		✓		
<b>114</b>	Soy impaciente	✓		✓		✓		
<b>115</b>	Me deprimó	✓		✓		✓		
<b>116</b>	Nunca he mentado	✓		✓		✓		
<b>117</b>	En general me siento motivada para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓		
<b>118</b>	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	✓		✓		✓		
<b>119</b>	No estoy muy contenta con mi vida	✓		✓		✓		
<b>120</b>	Nunca he violado la ley	✓		✓		✓		
<b>121</b>	Soy una persona muy extraña	✓		✓		✓		

123	Soy impulsiva	✓		✓		✓	
124	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	✓		✓		✓	
125	En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
126	No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora	✓		✓		✓	
127	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	✓		✓		✓	
128	Tengo mal carácter	✓		✓		✓	
129	Me gusta divertirme	✓		✓		✓	
130	No tengo días malos	✓		✓		✓	
131	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	✓		✓		✓	
132	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA APLICAR.

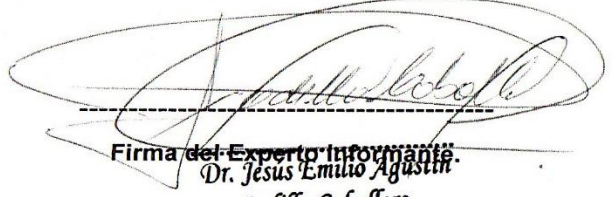
Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable**       **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PADILLA CABALLERO, JESÚS  
 DNI: 25861074

Especialidad del validador: TEMÁTICO - METODOLÓGICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 23 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante  
 Dr. Jesús Emilio Agustín  
 Padilla Caballero  
 CPPe. 0125861074

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTERESES PROPIOS</b>							
1	Ante un conflicto de trabajo con las personas, procuro no ponerme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo	✓		✓		✓		
2	Cuando se trata de problemas de trabajo generalmente evito discutir abiertamente con las personas	✓		✓		✓		
3	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
4	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para que se me favorezca	✓		✓		✓		
5	Trato de evitar desacuerdos con las personas que me relaciono	✓		✓		✓		
6	Evito enfrentarme con las personas	✓		✓		✓		
7	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan	✓		✓		✓		
8	Generalmente soy firme con las personas, en mantener mi posición frente a un problema	✓		✓		✓		
9	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con las personas	✓		✓		✓		
10	Procuro no mostrar mi desacuerdo a las personas, para evitar así situaciones complicadas	✓		✓		✓		
11	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERESES POR LOS OTROS</b>							
12	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella para encontrar una solución aceptable para todos	✓		✓		✓		
13	Ante una situación problemática, generalmente trato de satisfacer las necesidades de los demás	✓		✓		✓		

14	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las suyas para tomar una decisión en conjunto	✓		✓		✓	
15	Procuro trabajar con las personas para encontrar una solución a un problema que satisfaga nuestras expectativas	✓		✓		✓	
16	Trato de encontrar un punto medio para resolver un problema	✓		✓		✓	
17	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean	✓		✓		✓	
18	Generalmente acato los pedidos de los demás	✓		✓		✓	
19	Intercambio información precisa con las personas que me relaciono para que juntos resolvamos algún problema	✓		✓		✓	
20	Ante una dificultad de trabajo con las personas, generalmente accedo a sus peticiones	✓		✓		✓	
21	Generalmente propongo soluciones convenientes para todos ante una dificultad	✓		✓		✓	
22	Ante problemas de trabajo procuro llegar a acuerdos con las personas	✓		✓		✓	
23	En el trabajo generalmente estoy de acuerdo con las sugerencias de las personas	✓		✓		✓	
24	Uso el "dar y recibir" con las personas para que un compromiso pueda realizarse	✓		✓		✓	
25	Ante un problema de trabajo con las personas, procuro plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor manera posible,	✓		✓		✓	
26	Colaboro con las personas para tomar decisiones aceptables para todos	✓		✓		✓	
27	En el trabajo, generalmente procuro satisfacer las expectativas de las personas	✓		✓		✓	
28	Ante un problema de trabajo con las personas, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA PARA APLICAR

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. PADILLA CABALLERO JESÚS  
DNI: 25861074

Especialidad del validador: TEMÁTICO - METODÓLOGO

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 23 de Mayo del 2017

Firma del Experto Informante.  
*Dr. Jesus Emilio Agustin*  
Padilla Caballero  
CPPa. 0125861074

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Dr. Carlos Humberto Espinosa Falcón

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los servicios de salud de la UCV, en la sede Los Olivos, promoción 2016, aula 708, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

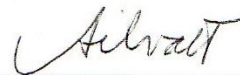
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas, 2107 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Bertha Jesús Silva De La Torre  
DNI 09908867

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTRAPERSONAL</b>							
1	Trato de valorar y darle un mejor sentido a mi vida	✓		✓		✓		
2	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	✓		✓		✓		
3	Reconozco con facilidad mis emociones	✓		✓		✓		
4	Me siento segura de mí misma en la mayoría de las situaciones	✓		✓		✓		
5	Realmente no sé para qué soy buena	✓		✓		✓		
6	No soy capaz de expresar mis ideas	✓		✓		✓		
7	No tengo confianza en mí misma	✓		✓		✓		
8	Me es difícil entender como me siento	✓		✓		✓		
9	Cuando estoy enojada con alguien se lo puedo decir	✓		✓		✓		
10	Me tengo mucho respeto	✓		✓		✓		
11	No disfruto lo que hago	✓		✓		✓		
12	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos	✓		✓		✓		
13	No me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓		
14	Soy consciente de cómo me siento	✓		✓		✓		
15	No me entusiasma mucho mis intereses	✓		✓		✓		
16	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decirselo	✓		✓		✓		
17	Me resulta difícil aceptarme tal como soy	✓		✓		✓		
18	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten	✓		✓		✓		
19	Me resulta difícil decir que “no” aunque tenga el deseo de hacerlo	✓		✓		✓		
20	Me siento feliz con el tipo de persona que soy	✓		✓		✓		
21	Soy consciente de lo que me está pasando aún cuando estoy alterada	✓		✓		✓		
22	Disfruto de las cosas que me interesan	✓		✓		✓		
23	Estoy contenta con mi cuerpo	✓		✓		✓		
		✓		✓		✓		



24	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten	✓		✓		✓	
25	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza	✓		✓		✓	
26	Estoy contenta con la forma en que me veo	✓		✓		✓	
27	Me es difícil describir lo que siento	✓		✓		✓	
28	Intento no herir los sentimientos de los demás	✓		✓		✓	
29	No tengo una buena idea de lo que tengo en la vida	✓		✓		✓	
30	Me es difícil hacer valer mis derechos	✓		✓		✓	
31	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo misma	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERPERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer	✓		✓		✓	
33	Soy incapaz de demostrar afecto	✓		✓		✓	
34	Me gusta ayudar a la gente	✓		✓		✓	
35	Cuando trabajo con otros tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías	✓		✓		✓	
36	No me molesta aprovecharme de los demás especialmente si se lo merecen	✓		✓		✓	
37	Prefiero que otros tomen decisiones por mí	✓		✓		✓	
38	Me resulta fácil hacer amigos	✓		✓		✓	
39	A la gente le resulta difícil confiar en mí	✓		✓		✓	
40	Me resulta difícil tomar decisiones por mí misma	✓		✓		✓	
41	La gente no comprende mi manera de pensar	✓		✓		✓	
42	Mis amigos me confían sus intimidades	✓		✓		✓	
43	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aunque tuviese algo que hacer en ese momento	✓		✓		✓	
44	Soy una persona divertida	✓		✓		✓	
45	Me es difícil llevarme con los demás	✓		✓		✓	
46	Me importa lo que pueda sucederle a los demás	✓		✓		✓	
47	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias lo haría en determinadas ocasiones	✓		✓		✓	

48	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos	✓		✓		✓		
49	Soy capaz de respetar a los demás	✓		✓		✓		
50	Prefiero seguir a otros a ser líder	✓		✓		✓		
51	Soy sensible a los sentimientos de otras personas	✓		✓		✓		
52	Mantengo buenas relaciones con los demás	✓		✓		✓		
53	Considero muy importante ser una ciudadana que respeta la ley	✓		✓		✓		
54	Tengo tendencia a depender de los demás	✓		✓		✓		
55	Los demás opinan que soy una persona sociable	✓		✓		✓		
56	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan	✓		✓		✓		
57	No mantengo relación con mis amistades	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 ADAPTABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
58	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso	✓		✓		✓		
59	Me agradan las personas que conozco	✓		✓		✓		
60	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto	✓		✓		✓		
61	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella	✓		✓		✓		
62	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás	✓		✓		✓		
63	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo	✓		✓		✓		
64	Pienso bien de las personas	✓		✓		✓		
65	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
66	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar	✓		✓		✓		
67	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor	✓		✓		✓		
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre alrededor	✓		✓		✓		



	<b>DIMENSIÓN 5 ESTADO DE ANIMO EN GENERAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>93</b>	Es duro para mí disfrutar de la vida	✓		✓		✓	
<b>94</b>	Tengo la sensación de que algo no está bien en mi cabeza	✓		✓		✓	
<b>95</b>	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓	
<b>96</b>	Me es difícil sonreír	✓		✓		✓	
<b>97</b>	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓	
<b>98</b>	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás	✓		✓		✓	
<b>99</b>	Creo que he perdido la cabeza	✓		✓		✓	
<b>100</b>	Soy optimista en la mayoría de cosas que hago	✓		✓		✓	
<b>101</b>	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme	✓		✓		✓	
<b>102</b>	Soy una persona bastante alegre y optimista	✓		✓		✓	
<b>103</b>	He logrado muy poco en los últimos años	✓		✓		✓	
<b>104</b>	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar	✓		✓		✓	
<b>105</b>	Hago cosas muy raras	✓		✓		✓	
<b>106</b>	Soy impulsiva y eso me trae problemas	✓		✓		✓	
<b>107</b>	Estoy contenta con mi vida	✓		✓		✓	
<b>108</b>	En mi vida no hago nada malo	✓		✓		✓	
<b>109</b>	Generalmente espero lo mejor	✓		✓		✓	
<b>110</b>	Percibo cosas extrañas que los demás no ven	✓		✓		✓	
<b>111</b>	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓	
<b>112</b>	Nada me perturba	✓		✓		✓	
<b>113</b>	Me siento como si estuviera separada de mi cuerpo	✓		✓		✓	
<b>114</b>	Soy impaciente	✓		✓		✓	
<b>115</b>	Me deprimó	✓		✓		✓	
<b>116</b>	Nunca he mentado	✓		✓		✓	
<b>117</b>	En general me siento motivada para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles	✓		✓		✓	
<b>118</b>	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	✓		✓		✓	
<b>119</b>	No estoy muy contenta con mi vida	✓		✓		✓	
<b>120</b>	Nunca he violado la ley	✓		✓		✓	
<b>121</b>	Soy una persona muy extraña	✓		✓		✓	

123	Soy impulsiva	✓		✓		✓	
124	Disfruto las vacaciones y los fines de semana	✓		✓		✓	
125	En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas	✓		✓		✓	
126	No me siento avergonzada por nada de lo que he hecho hasta ahora	✓		✓		✓	
127	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender	✓		✓		✓	
128	Tengo mal carácter	✓		✓		✓	
129	Me gusta divertirme	✓		✓		✓	
130	No tengo días malos	✓		✓		✓	
131	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente	✓		✓		✓	
132	En general cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable**       **Aplicable después de corregir**       **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carlos Humberto Fabián Falcón  
 DNI: 4.358.008AD

Especialidad del validador: Dr Temático y metodólogo

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 23 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Dr. Carlos Humberto  
 Fabián Falcón  
 INVESTIGADOR

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 INTERESES PROPIOS</b>							
1	Ante un conflicto de trabajo con las personas, procuro no ponerme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo	✓		✓		✓		
2	Cuando se trata de problemas de trabajo generalmente evito discutir abiertamente con las personas	✓		✓		✓		
3	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
4	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para que se me favorezca	✓		✓		✓		
5	Trato de evitar desacuerdos con las personas que me relaciono	✓		✓		✓		
6	Evito enfrentarme con las personas	✓		✓		✓		
7	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan	✓		✓		✓		
8	Generalmente soy firme con las personas, en mantener mi posición frente a un problema	✓		✓		✓		
9	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con las personas	✓		✓		✓		
10	Procuro no mostrar mi desacuerdo a las personas, para evitar así situaciones complicadas	✓		✓		✓		
11	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 INTERESES POR LOS OTROS</b>							
12	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella para encontrar una solución aceptable para todos	✓		✓		✓		
13	Ante una situación problemática, generalmente trato de satisfacer las necesidades de los demás	✓		✓		✓		

14	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las suyas para tomar una decisión en conjunto	✓		✓		✓	
15	Procuro trabajar con las personas para encontrar una solución a un problema que satisfaga nuestras expectativas	✓		✓		✓	
16	Trato de encontrar un punto medio para resolver un problema	✓		✓		✓	
17	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean	✓		✓		✓	
18	Generalmente acato los pedidos de los demás	✓		✓		✓	
19	Intercambio información precisa con las personas que me relaciono para que juntos resolvamos algún problema	✓		✓		✓	
20	Ante una dificultad de trabajo con las personas, generalmente accedo a sus peticiones	✓		✓		✓	
21	Generalmente propongo soluciones convenientes para todos ante una dificultad	✓		✓		✓	
22	Ante problemas de trabajo procuro llegar a acuerdos con las personas	✓		✓		✓	
23	En el trabajo generalmente estoy de acuerdo con ls sugerencias de las personas	✓		✓		✓	
24	Uso el “dar y recibir” con las personas para que un compromiso pueda realizarse	✓		✓		✓	
25	Ante un problema de trabajo con las personas, procuro plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor manera posible,	✓		✓		✓	
26	Colaboro con las personas para tomar decisiones aceptables para todos	✓		✓		✓	
27	En el trabajo, generalmente procuro satisfacer las expectativas de las personas	✓		✓		✓	
28	Ante un problema de trabajo con las personas, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... *Carlos Humberto Fabián Falcón*  
DNI:.....

Especialidad del validador: ..... *Dr. Metodólogo y Temático*  
.....

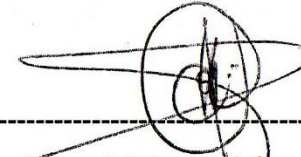
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 23 de Mayo del 2017



.....  
Firma del Experto Informante.

.....  
*Dr. Carlos Humberto  
Fabián Falcón*  
INVESTIGADOR



## **Inteligencia emocional y Resolución de conflictos en trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”, Comas, 2017**

Emotional intelligence and conflicts resolution in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center, Comas, 2017

Bertha Jesús Silva De La Torre  
Psicóloga del Centro de Salud “Gustavo Lanatta Lujan”  
berthasilvatorre@hotmail.com

### **Resumen**

**La presente investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la Inteligencia emocional y la manera de resolver los conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” del distrito de Comas en el 2017; ya que se requiere brindar una adecuada atención a los pacientes y entre el personal para proporcionar calidad de atención en salud en los establecimientos.**

**El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, descriptivo -correlacional. La población estuvo conformada por 40 trabajadores del Centro de salud (profesionales, personal técnico asistencial y técnico administrativo). El instrumento de recolección de datos utilizado fue el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar - On y el Inventario de Resolución de conflictos de ROCI II, ambos validados en el Perú.**

**Los hallazgos indicaron que la inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con la resolución de conflictos de los trabajadores de este establecimiento al obtener un valor de 0.992 en la correlación de Spearman.**

**Palabras claves:** inteligencia emocional, resolución de conflictos, trabajadores de salud

### **Abstract**

**The present research aims to determine if there is a relationship between emotional intelligence and how to resolve conflicts in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center in the district of Comas in 2017; Since it is required to provide adequate care to patients and among staff to provide quality health care in facilities.**

**The research design used was descriptive correlational. The population was made up of 40 workers (professionals, technical assistance and administrative personnel).. The data collection instrument used was the Bar - On Emotional Intelligence Inventory and the ROCI II Conflict Resolution Inventory, both validated in Peru.**

**The findings showed that to emotional intelligence significantly associated with to resolve conflicts in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center.**

**The findings showed that to emotional intelligence significantly associated with to resolve conflicts in the workers of the "Gustavo Lanatta Lujan" Health Center to obtain a value of 0.992 in the Spearman correlation.**

***Key words: emotional intelligence, resolve conflicts, workers of The Healt Center***

## Introducción

El presente estudio buscó determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y resolución de conflictos en el total de trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan” en Comas. El interés por el tema surgió debido al constante estrés al que es sometido el personal de salud por las exigencias propias del trabajo y de los pacientes que acuden al establecimiento, teniendo que lidiar diariamente con dificultades o conflictos que deben ser resueltos de la mejor manera posible, es decir, controlando las emociones (usando la inteligencia emocional) ante los conflictos surgidos, para brindar una atención de calidad en todo momento.

A nivel internacional, Guariato (2014) realizó una investigación respecto a la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en gerentes y docentes venezolanos hallando una relación positiva y significativa entre ambas. Villamediana (2015) realizó un estudio correlacional de postgrado en Gerencia en una universidad de Venezuela sobre estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral, y concluyó validez parcial debido a que el estilo de manejo de conflicto integrador, complaciente y comprometido solo fueron explicados por el manejo emocional.

A nivel nacional, Marquina (2012) en su estudio de post-grado investiga la *relación entre inteligencia emocional y calidad de vida* en 352 trabajadores de salud de cuatro centros hospitalarios públicos limeños. Su diseño es descriptivo, comparativo y correlacional. Halló que existe relación entre ambas variables ( $p=0.028$ ), ayudando la inteligencia emocional a mejorar sus relaciones para incrementar su calidad de vida.

Ante esta realidad laboral actual, la globalización y los avances tecnológicos y científicos, la salud resulta imprescindible para lograr el bienestar personal, principalmente el contar con una adecuada salud mental que logre un desempeño personal y laboral adecuado, actuando con inteligencia emocional al enfrentar los conflictos laborales que son cotidianos e inevitables. Ante ello, se plantea el problema de la presente investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la resolución de conflictos en los trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan”?, siendo su objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores de este establecimiento de salud. Para ello se estudiaron estas dos variables: la Inteligencia Emocional definida operacionalmente como la agrupación de habilidades, competencias y actitudes que poseen las personas y les permiten tener un control emocional adecuado ante las presiones del entorno, logrando con ello bienestar emocional y adecuadas relaciones interpersonales; medido a través de cinco dimensiones con el instrumento de escala politómica; y la variable resolución de conflictos, definida operacionalmente como el proceso que implica resolver una disputa o desacuerdo, redirigiendo adecuadamente los intereses de las partes para que queden satisfechos con el resultado al que llegan. Se mide a través de dos dimensiones con un instrumento de escala politómica.

## Materiales y métodos

Este trabajo utilizó el método hipotético deductivo con un tipo de investigación básica o teórica; es una Investigación con diseño No experimental, Descriptivo – Correlacional y Transversal. La población la constituye el total de trabajadores del Centro de salud “Gustavo Lanatta Lujan” de la Micro Red Collique pertenecientes a la Red de Salud Túpac Amaru (40 personas entre profesionales, personal técnico asistencial y técnico administrativo). Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On que mide la inteligencia emocional a través de 5 dimensiones: Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, Manejo del estrés y Estado de ánimo general, adaptado y validado en el Perú por Nelly Ugarriza en el 2001 y el Inventario de Conflicto (ROCI – II) de Rahim que mide el nivel de resolución de conflictos a través de sus 2 dimensiones: Intereses por uno mismo e intereses por los demás, adaptado en el Perú por Flor Juarez en el 2016.

## Resultados

Tabla 1  
*Niveles de Inteligencia Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	30,0	30,0	30,0
Medio	13	32,5	32,5	62,5
Alto	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

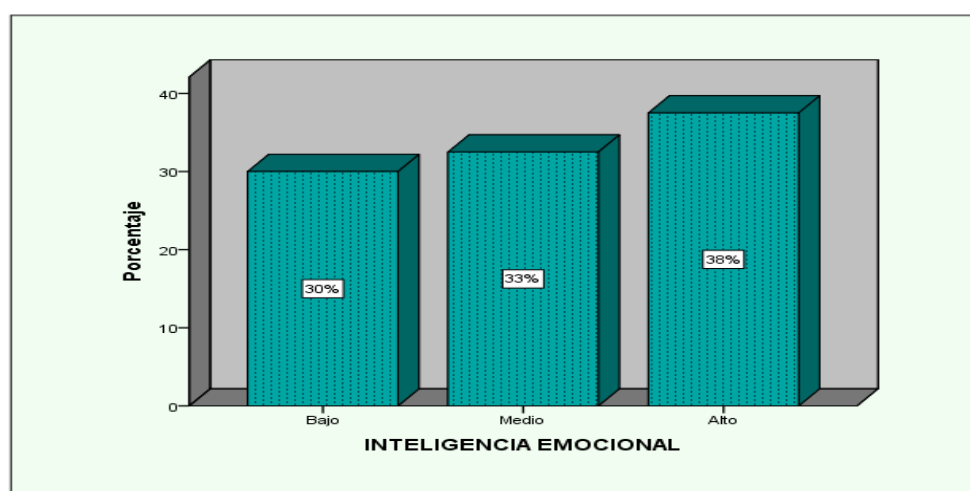


Figura 1. Niveles inteligencia emocional.

Tabla 2  
*Niveles de Resolución de conflictos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	35,0	35,0	35,0
Medio	11	27,5	27,5	62,5
Alto	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

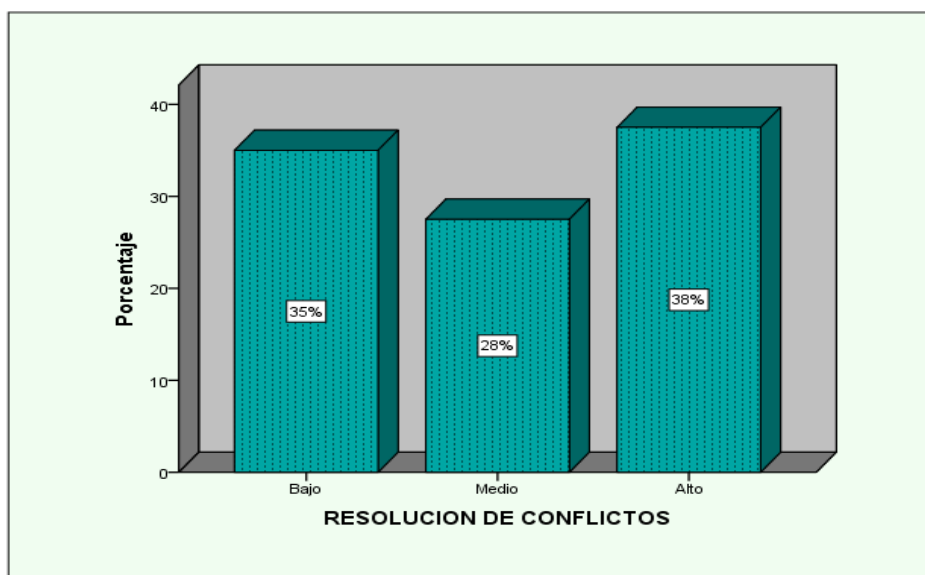


Figura 2. Niveles de Resolución de conflictos.

Tabla 3

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional y Resolución de conflictos*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	RESOLUCION DE CONFLICTOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,992**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
RESOLUCION DE CONFLICTOS	Coefficiente de correlación	,992**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto a los resultados estadísticos se utilizó la correlación con Rho de Spearman: a una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05 se obtiene que, entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.992; es decir a mayor inteligencia emocional mejor resolución de conflictos en los trabajadores.

Como se halla un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta Lujan”.

Tabla 4

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional e Interés por uno mismo*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	Interés por uno mismo
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	.979**
	INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	40	40
	Interés por uno mismo		
	Sig. (bilateral)	.979**	1.000
	Interés por uno mismo	.000	.
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto a las dimensiones de Resolución de conflictos según los resultados hallados se obtiene que, entre la inteligencia emocional y la dimensión interés por uno mismo de resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.979; es decir, a mayor inteligencia emocional mejor interés por uno mismo de resolución de conflictos en los trabajadores. Al hallarse un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la inteligencia emocional si se relaciona significativamente con la dimensión interés por uno mismo de resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta.”.

Tabla 5

*Correlaciones entre Inteligencia Emocional e Interés por los demás*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	Interés por los demás
Rho de Spearman	INTELIGENCIA	Coefficiente de correlación	1.000
	EMOCIONAL	Sig. (bilateral)	.985**
		N	.000
	Interés por los demás	Coefficiente de correlación	.985**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	.000
		N	40
		N	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, entre la inteligencia emocional y la dimensión interés por los demás de resolución de conflictos en los trabajadores, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.985; es decir a mayor inteligencia emocional mejor interés por los demás en la resolución de conflictos en los trabajadores. Como se obtiene un valor de significancia de  $p=0.000$  y siendo menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que la Inteligencia emocional si se relaciona significativamente con el interés por los demás en la resolución de conflictos en los trabajadores del C. S “Gustavo Lanatta.”, 2017.

## Discusión

De acuerdo a la primera hipótesis planteada según los resultados hallados en la presente investigación se halló que existe una correlación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos ( $r=0.992$ ) coincidente con lo obtenido por Guarato (2014) que halló una correlación positiva y significativa entre ambas variables con una correlación de Pearson de ( $r=0.692$ ); afirmando entonces que a mayor inteligencia emocional mayor resolución de conflictos. Esto también se asemeja a lo referido por Marquina (2012) quien halló que a mayor inteligencia emocional mayor calidad de vida y a menor inteligencia emocional menor calidad de vida, relacionándose la calidad de vida con la búsqueda del bienestar personal y ello conlleva a resolver los conflictos generando cambios positivos y saludables en la interacción diaria.

En cuanto a la inteligencia emocional, en este estudio con 40 trabajadores se halló que 38% de ellos obtienen un nivel de Inteligencia emocional alto, 33% un nivel medio y 30% un nivel bajo. Resultados que contrastan con los obtenidos por Arredondo (2008) en 119 trabajadores del Hospital “Félix Mayorca Soto”, donde el 52% se ubican en el nivel promedio, el 34% con un nivel bajo y el 15% con un nivel alto. Esta diferencia podría

deberse a la cantidad de la muestra elegida para esta investigación. Asimismo, en su estudio no halló una correlación directa entre inteligencia emocional y clima organizacional, pero si indirecta, teniendo cada trabajador una mirada particular de su ambiente de trabajo (conflictivo o no) de acuerdo a sus características individuales, las cuales forman parte de su inteligencia emocional.

De igual modo, los resultados de esta investigación difieren de los de Salvador (2010) que halló, que la inteligencia emocional de los directores educativos se encuentran en un nivel promedio y el liderazgo en sus instituciones es alto, existiendo una relación positiva y significativa entre ambas dimensiones. Contrastando con nuestro estudio que obtiene niveles de inteligencia emocional alto.

En el estudio de Villacorta (2010) sobre inteligencia emocional y rendimiento académico en 38 universitarios halló un predominio significativo de la inteligencia emocional promedio (86,8%, es decir, 33 estudiantes), teniendo una muestra muy parecida en tamaño a la de esta investigación que obtuvo una inteligencia emocional predominante en un nivel alto a un 38% (15 trabajadores) y en un nivel promedio al 33% (13 trabajadores). Este resultado podría deberse al rango de edad, ya que a mayor edad mayor nivel de inteligencia emocional (Ugarriza, 2001) teniendo los alumnos entre 20 a 40 años y los trabajadores del establecimiento de salud entre 21 a 67 años.

Martinez y otros (2010) demostraron la importancia de la inteligencia emocional en el autocontrol y adaptación de las personas en el afronte de situaciones estresantes y conflictivas. Esto coincide con lo hallado en este estudio, ya que se obtuvo un nivel alto (40%) en las dimensiones manejo del estrés y adaptabilidad, lo cual nos orienta a entender que para hacer frente a los conflictos es importante el manejo emocional y la flexibilidad ya que muchas veces sucede, que los cambios en las instituciones del estado generan descontento y malestar, y al no adaptarse, se intensifican los conflictos.

Respecto a la segunda y tercera hipótesis planteadas se obtuvieron para la segunda hipótesis, un valor de significancia de  $p= 0.000$  siendo  $<$  de 0.05 por lo cual se determina que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses propios de resolución de conflictos. Asimismo, para la tercera hipótesis, se halló un valor de significancia de  $p= 0.000$  siendo  $<$  de 0.05 demostrando también que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses por los otros de la resolución de conflictos; lo cual corrobora lo afirmado respecto a que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional buscan no sólo el bienestar personal, sino también el bienestar colectivo (Bar-On, 1997). Asimismo, la dimensión intereses por los demás, con los estilos integrador, compromiso y complaciente, obtienen un nivel medio con un 38% y alto con un 30%, lo cual coincide con Villamediana (2012) que refiere que el estilo integrador, es el más utilizado por las personas con adecuada inteligencia emocional. Asimismo, en otro de sus estudios con sus colaboradores (2015) hallaron que sólo los estilos de manejo de conflictos integrador, complaciente y comprometido fueron explicados por el manejo de emociones.



Este estudio determinó la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y resolución de conflictos al igual que Pena y otros (2012) quienes además proponen potenciar las destrezas emocionales a través de un programa de desarrollo de habilidades emocionales básicas que favorezca la resolución adecuada de conflictos, con lo cual coincide este estudio, ya que está demostrado que personas con una adecuada inteligencia emocional tendrán desarrolladas mejores estrategias para resolver los conflictos internos y externos que se presenten en sus centros laborales.

## Conclusiones

Se concluye que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan" del distrito de Comas al obtener una significancia de  $p= 0.000 < a 0.05$ . Asimismo, la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con la dimensión intereses propios y con la dimensión intereses por los demás de la resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan" al obtener en ambas una significancia de  $p= 0.000 < a 0.05$ .

## Referencias

- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital" Félix Mayorca Soto"*. (Tesis para optar el grado de Magister en salud ambiental y ocupacional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- BarOn, (1997). Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105 th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.
- Guariato, M (2014). *La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales* (Tesis de post grado) Universidad del Zulia. Venezuela. Maracaibo.
- Juarez, F. (2016). *Inteligencia emocional y las habilidades sociales en la resolución de conflictos en los docentes de la Red 7 del distrito de Independencia, 2015* (Tesis para optar el grado de Doctor en Educación). Universidad César Vallejo.
- Marquina, R. (2012). *Inteligencia Emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del Sector público de Lima.*(Tesis de post grado). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de

<http://es.slideshare.net/Roman-Marquina/tesis-calidad-de-vida>.

- Martinez-Gonzales, A., Piqueras-Rodríguez, J., Inglés, S. y Cándido, J. (2011). Relaciones entre Inteligencia Emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 14 (37), 1-24.
- Rahim, M. y Bonoma, T. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44, 1323 -1344.
- Salvador, A. (2010). *Relación de la Inteligencia Emocional en el liderazgo del equipo directivo en las instituciones educativas de la zona de Canto Grande, UGEL N° 05 del distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la Inteligencia Emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, 4, 129-160. Facultad de Psicología de la Universidad de Lima.
- Villamediana, J., Donado, A. y Zerpa, C. (2015). Estilos de manejo de conflictos, Inteligencia Emocional y Desarrollo moral. *Revista Dimensión empresarial*, 13 (1), 73-94.