



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y solución de conflictos de una
dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mónica Magallanes Tejada

ASESORA:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza


SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **MÓNICA MAGALLANES TEJADA** cuyo título es: **“Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018”**.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **Aprobado por unanimidad**.

Lima, San Juan de Lurigancho 18 de agosto del 2018



 Dr. Leonidas Pando Sussoni

PRESIDENTE



 Dra. Jessica Palacios Garay

SECRETARIO



 Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

VOCAL



Elabora	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprueba	 Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dedicatoria

A mis padres y hermana por su constante apoyo.

A Ricardo, mi amado esposo por acompañarte en este nuevo reto y motivarme a seguir adelante.

Agradecimiento

A la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas por el apoyo brindado para la realización de la presente investigación.

Declaración de autoría

Yo, Mónica Magallanes Tejada, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; identificada con DNI N^a 43201844, con la tesis titulada: “Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018”, presentada, en 110 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, 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, 18 de agosto de 2018.



Mónica Magallanes Tejada

DNI: 43201844

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018”, cuya finalidad es demostrar la relación existente entre las referidas variables en el personal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

La aplicación de la presente tesis se desarrolló de la siguiente forma el capítulo I presenta la Introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se desarrolló el Método de estudio; en el capítulo III, se explicaron los resultados realizándose análisis descriptivo e inferencial, en el capítulo IV la discusión y en capítulo V se presentan las conclusiones de la investigación, las recomendaciones en el capítulo VI, finalmente las referencias bibliográficas y anexos.

La presente investigación se pone a su consideración para que sea evaluada, esperando cumplir con los requisitos necesarios para su aprobación.

La autora

Índice de contenido

	Pag.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Acta de aprobación de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	35
II. MÉTODO	36
2.1. Método de Investigación	37

2.2.	Tipo de investigación	37
2.3.	Diseño de investigación	37
2.4.	Variables, Operacionalización de las variables	38
2.5.	Población, muestra	40
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.7.	Métodos de análisis de datos	43
2.8.	Aspectos éticos	43
III.	RESULTADOS	45
IV.	DISCUSIÓN	64
V.	CONCLUSIONES	69
VI.	RECOMENDACIONES	71
VII.	REFERENCIAS	73
VIII	ANEXOS	79
A)	Matriz de consistencia	
B)	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	
C)	Matriz de datos	
D)	Instrumento	
E)	Carta de consentimiento informado	
F)	Formato de validación de instrumento	
G)	Artículo científico	
H)	Acta de aprobación de originalidad de tesis	
I)	Pantallazo turnitin	
J)	Autorización de publicación de tesis	
K)	Autorización de versión final del trabajo de investigación	

Lista de tablas

		Pag.
Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable solución de conflictos	39
Tabla 3	Personal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas	40
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de Inteligencia Emocional	42
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de Solución de Conflictos	42
Tabla 6	Escala y baremos de la variable Inteligencia emocional	43
Tabla 7	Escala y baremos de la variable Solución de conflictos	43
Tabla 8	Niveles de Inteligencia Emocional	46
Tabla 9	Nivel de la dimensión Intrapersonal	47
Tabla 10	Nivel de la dimensión Interpersonal	48
Tabla 11	Nivel de la dimensión Manejo del Estrés	49
Tabla 12	Nivel de la dimensión Adaptación	50
Tabla 13	Nivel de Solución Conflictos	51
Tabla 14	Nivel de la dimensión Control Emocional	52
Tabla 15	Nivel de la dimensión Competencia Comunicativa	53
Tabla 16	Nivel de la dimensión Evaluación de Resultados	54
Tabla 17	Tabla cruzada Inteligencia emocional*Solución de Conflictos	55
Tabla 18	Tabla cruzada Inteligencia emocional*Control emocional	56
Tabla 19	Tabla cruzada Inteligencia emocional*Competencia comunicativa	57
Tabla 20	Tabla cruzada Inteligencia emocional*Evaluación de Resultados	58
Tabla 21	Valores de Rho de Spearman	59

Tabla 22	Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Inteligencia emocional y solución de conflictos	60
Tabla 23	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión control emocional	67
Tabla 24	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa	62
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Spearman entre la variable Inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados	63

Lista de figuras

	Pag.
Figura 1 Niveles de Inteligencia emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	46
Figura 2 Niveles de la dimensión Intrapersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	47
Figura 3 Niveles de la dimensión Interpersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	48
Figura 4 Niveles de la dimensión Manejo del Estrés de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	49
Figura 5 Niveles de la dimensión Adaptación de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	50
Figura 6 Niveles de Solución de Conflictos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	51
Figura 7 Niveles de la dimensión Control Emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	52
Figura 8 Niveles de la dimensión Competencia Comunicativa de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	53
Figura 9 Niveles de la dimensión Evaluación de Resultados de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo	54
Figura 10 Inteligencia emocional por Solución de conflictos	55
Figura 11 Inteligencia emocional por control emocional	56
Figura 12 Inteligencia emocional por competencia comunicativa	57
Figura 13 Inteligencia emocional por evaluación de resultados	58

Resumen

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018”, tuvo como objetivo general demostrar la relación entre Inteligencia emocional y solución de conflictos en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

La investigación se realizó utilizando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, determinándose la relación entre las variables planteadas. La población fue de 86 personas, se recopilaron los datos a través de la técnica de la encuesta empleándose dos (02) cuestionarios, el de Inteligencia emocional EQI- Versión corta del cuestionario de Bar-On y el de Solución de conflictos (ESOC) utilizó alfa de Cronbach cuyos resultados fueron: ,825 y ,904 respectivamente.

Finalmente, los resultados de la investigación después de aplicar el coeficiente correlación de Spearman=0, 784 y un nivel de significancia de $p=0,000$ se demostró que existe correlación positiva moderada de entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Palabras clave: Inteligencia emocional, solución de conflictos, Viceministerio de Turismo.

Abstract

The present research entitled "Emotional intelligence and conflict resolution of a direction of the Vice Ministry of Tourism, Lima 2018", had as a general objective to demonstrate the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in the General Management of Casino Games and Slot Machines of the Vice Ministry of Tourism.

The investigation was carried out using the hypothetical deductive method, of the non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional type, determining the relationship between the variables proposed. The population was 86 people, the data was collected through the technique of the survey using two (02) questionnaires, Emotional Intelligence EQI- Short version of the Bar-On questionnaire and the Conflict resolution (ESOC) used Cronbach's alpha whose results were: ,825 and ,904 respectively.

Finally, the results of the research after applying the Spearman correlation coefficient = 0, 784 and a level of significance of $p = 0.000$ showed that there is a moderate positive correlation between emotional Intelligence and conflict resolution of a direction of the Vice Ministry of Tourism, Lima 2018.

Key words: Emotional intelligence, conflict resolution, Vice ministry of tourism.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos años se han desarrollado una serie de investigaciones respecto a la influencia de la inteligencia emocional en las organizaciones; asimismo hemos visto en más de una oportunidad como las personas no son capaces de manejar la aparición de los conflictos dentro de los centros laborales.

El dilema muchas veces que afronta el personal dentro de las instituciones públicas es como lidiar con los conflictos que se dan en el centro de laboral, el cual puede ser visto como un obstáculo para el logro objetivos o como una oportunidad de mejorar los procedimientos desarrollados. Muchas veces tanto directivos como trabajadores se desgastan tratando de evitar o aliviar las diferencias en el entorno laboral; la inteligencia emocional orienta las emociones de tal manera que se obtengan conductas adecuadas que permitan relacionarnos con los demás.

Asimismo, el conflicto es un hecho que no se puede evitar en cualquier lugar donde existan personas que se interrelacionan y comparten un espacio de trabajo, los cuales se pueden dar por falta de comunicación o diferencias en las expectativas existentes entre los trabajadores.

A nivel internacional, Azinovic de Forbes y el Foro Económico Mundial (2015) realizó un estudio en 500 líderes mediante el cual se investigó por qué algunas personas son más exitosas que las demás descubriendo que el factor determinante es la personalidad, sin embargo, los líderes han confundido muchas veces el concepto de personalidad con inteligencia emocional. Asimismo, manifiesta como signos de inteligencia emocional: No estar preocupados por la recompensa, tolerancia al conflicto, se concentran en lo importante, poseen coraje, tienen un ego que está bajo control, siempre están insatisfechos, identifican las cosas que están mal y las arreglan, son responsables, agradables y saben neutralizar a gente tóxica.

Portugal (2014) consultor en Portugal Research International manifiesta que, en la investigación realizada por la Universidad de Minnesota, demostró que el éxito profesional depende hasta el 20% del coeficiente intelectual, y del 27 a 45% de la inteligencia emocional. Mientras que Bradberry y Greaves en su libro "Inteligencia

Emocional 2.0" (2012) afirman que el 58% de la productividad en el trabajo es responsabilidad de la inteligencia emocional.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), en su publicación titulada *Sistemas de Resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*, busca colaborar con el fortalecimiento de los procesos y medios de solución de conflictos; mediante estas guías se busca la implementación de adecuados sistemas de solución de conflictos donde antes no existían o un mejoramiento o cambios de procesos existentes que permitan mejorar las relaciones laborales.

La investigación realizada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (Argentina) sostiene que durante el segundo trimestre del 2017, se registraron 210 conflictos laborales con paro donde participaron 749 mil huelguistas. Inscribiéndose gran cantidad de reclamos relacionados con la mejora salarial y adeudo de pagos.

En el ámbito nacional, Gabel (2013) especialista de la Universidad del Pacifico después de las pruebas realizadas en empresas de nuestro país, con el fin de verificar lo importante que es la existencia de la inteligencia emocional en los líderes de las organizaciones, pudo comprobar que la inteligencia emocional contribuye al logro de los objetivos de la organización en un 30%.

En muchos sectores vemos la creciente atención por el manejo de las emociones, por lo cual entidades como la Cámara de Comercio y Producción de La Libertad (CCPLL) y la Cámara Minera del Perú (CAMIPER) organizan conferencias dirigidas al personal con la finalidad de desarrollar la inteligencia emocional, facilitando el logro de los objetivos en un adecuado entorno de trabajo.

En nuestro país tenemos según el portal web del Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo, se han solucionado en el primer semestre del presente año 36 conflictos laborales a nivel nacional, lo que benefició a más de 5 mil trabajadores en diversos diferentes sectores. Asimismo, se viene realizando capacitaciones sobre prevención y solución de conflictos laborales que en los primeros seis meses ha beneficiado a más de mil personas, entre personal directivo de empresas, trabajadores sindicalizados y público general.

Según el documento elaborado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo titulado *Huelgas en el Perú 2017*, entre los factores que más afectan el estado emocional de los trabajadores resultaron ser las presiones del día a día, la competencia a nivel individual y profesional, el ritmo frenético de trabajo en las oficinas. En muchas ocasiones, su esfuerzo es poco recompensado y pierde motivación, afectando directamente en la productividad de la empresa en general.

En la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, laboran personal de diferentes regímenes laborales entre los que se tiene trabajadores bajo el D.L. N.º 728, CAS, locadores de servicios y practicantes. En los últimos años se han incrementado las insatisfacciones del personal lo que ha generado cambios en el entorno laboral y las emociones de todos trabajadores, entre los cambios suscitados tenemos: la creación de un sindicato con la finalidad de mejorar sus condiciones laborales al considerarlas en desventaja en comparación al resto del personal, rumores y comunicación informal entre los trabajadores, directores y jefes afrontando por primera vez este tipo de conflictos, personal que tradujo sus emociones a una actitud sea de defensa o de ataque, entre otros. Todo ello me permite realizar la presente investigación a fin de determinar cuál es la relación entre inteligencia emocional y solución de conflictos.

Finalmente, con miras a la modernización del Estado Peruano el Plan Bicentenario con miras al 2021, refiere: “Impulsar la competitividad laboral de los trabajadores a estándares internacionales mediante la concertación entre el Estado, la empresa privada y los propios trabajadores, fomentando la negociación colectiva y la promoción de formas de solución pacífica de los conflictos laborales” (p. 172). Lo que se interpreta como una preocupación del Estado por conservar entre sus políticas públicas la adecuada gestión de los conflictos laborales.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Merve (2014) en el artículo científico que lleva por título *La contribución de la inteligencia emocional en los componentes del Burnout: el caso de los profesionales del sector de la salud*; publicado en la revista electrónica de ética empresarial y estudios de organización (Turquía), realiza una investigación descriptivo, correlacional, no experimental, de corte transversal empleándose encuestas con instrumento sometida al Alpha de Cronbach para demostrar su confiabilidad y con una muestra de 136 profesionales. Para analizar el grado de correlación se empleó el coeficiente de Pearson donde los resultados concluyeron que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión del burnout despersonalización y agotamiento emocional ($r=0,66$ y $p<0.01$) así como en las dimensiones de inteligencia emocional empatía y evaluación emocional y regulación positiva ($r=0,31$, $p<0.01$). Por lo que se concluye que una mayor inteligencia emocional reduce los índices del burnout.

Guariato (2014), en su Tesis para optar el título de Magister en Educación de la Universidad de Zulia (Venezuela) presenta la investigación que lleva por título *La Inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales*; dicho estudio realizado en las Escuelas Básicas de la parroquia libertad del Municipio Machiques de Perija en el Estado Zulia, está basado en los principios teóricos expresados por Goleman (2004), Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), y Cortese (2009) para la inteligencia emocional mientras que para la variable resolución de conflictos se ha considerado a Robbins (2006), Quinn y Faerman (2000) y Chiavenato (2007) . Esta investigación es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño, no experimental-transeccional. Su muestra consta de 84 personas, empleando la encuesta y un cuestionario con escala tipo Likert con una confiabilidad que se midió aplicando el coeficiente Alfa Cronbach, con un valor de (0,92). Después de efectuar la prueba de correlación de Pearson dio como resultado un valor de correlación de positiva media de 0.692 entre las variables estudiadas. Entre las conclusiones obtenidas se tiene que los directivos de las escuelas emplean el autoconocimiento emocional, la automotivación, la empatía y habilidades sociales a fin de aminorar las dificultades dentro de las organizaciones.

Montes, Rodríguez y Serrano (2014), en el artículo publicado en la revista *anales de psicología* de la Universidad de Murcia, España; presentan una investigación titulada *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*, esta investigación empírica realizada sobre una muestra de 441 estudiantes, emplearon como instrumentos la escala PANAS (Watson et.al 1988) sobre una escala de Likert y el cuestionario de ROCI-II (Rahim, 1983). Los resultados de la investigación demuestran que las estrategias para enfrentar los conflictos se encuentran influenciadas por la experiencia emocional. Relacionando las emociones positivas a la estrategia integradora, mientras que las emociones negativas tienen tendencia a la estrategia de dominación. Finalmente, se concluye que dentro de las habilidades del manejo de conflictos se debe considerar la importancia del clima emocional a fin de obtener resultados favorables a ambas partes durante el proceso de negociación.

Martin (2013) en su tesis doctoral que lleva por nombre *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte* de la Universidad de Valencia (España) contó con la participación de 327 alumnos de diseño no experimental, se utilizó cuestionarios para evaluar cada una de las variables. Se realizó el análisis correlacional de Pearson entre las variables cuyos resultados arrojaron una relación significativa ($r= 0.300$ y $p<0.001$) entre la Inteligencia emocional y la motivación autodeterminada.

Fernández (2013) en su investigación para obtener el grado de magister en orientación educativa en la Universidad de Zulia (Venezuela) y que lleva por título *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general* llevada a cabo en Unidad Educativa Nacional Luis Beltrán Ramos dicho estudio fue de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental, transeccional. Se empleó cuestionarios de escala tipo Likert para la recopilación de datos. Se empleo el coeficiente de correlación de Spearman dando como resultado de $p=0,199$ (docentes) y $p=0,205$ (directivos) lo que se traduce en una correlación positiva débil. Concluyéndose que ante una escasez de habilidades de manejo de conflictos se debe diseñar un plan que mejore la convivencia escolar.

Antecedentes nacionales

Yacavilca (2017), en su trabajo de investigación de posgrado que lleva por nombre *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*, de la Universidad César Vallejo, realizada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo sustantiva, empleando el método hipotético deductivo. Su población de estudio consistió de 80 trabajadores, para la recopilación de datos se emplearon cuestionarios para ambas variables. Los datos recopilados fueron procesados mediante pruebas estadísticas obteniéndose un nivel de significancia de $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de $r = 0,508$ por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Valdivia (2017), en su tesis titulada *Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016*, realizada para obtener el grado de maestro en la Universidad Cesar Vallejo (Lima); busca determinar la relación entre la ética y los conflictos laborales; el método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo y de diseño descriptivo, no experimental de nivel correlacional. Para lo cual empleó cuestionarios por cada variable que fueron desarrollados por 40 efectivos policiales. Una vez sometidos los resultados de los cuestionarios al coeficiente de correlación de Rho Spearman establece que existe una relación negativa entre ambas variables siendo el valor de $r = -,430$, con una significancia de $p = ,006$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Yzaguirre (2017), en su tesis titulada *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública*, realizada para obtener el grado de maestra en la Universidad César Vallejo (Lima). Esta investigación es de tipo no experimental diseño correlacional, transversal. Empleando el muestreo probabilístico con una muestra de 30 trabajadores. Se utilizaron el cuestionario de estilos de liderazgo (CELID - A) y el inventario de estilos de manejos de conflictos de Thomas y Kilmann. Después de realizar los análisis estadísticos se obtuvo un nivel de correlación positivo y alto entre la variable liderazgo pasiva – evitativa y manejo de conflictos rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna siendo el valor del coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0,956$ y una significancia de $p = 0,000$.

Espinoza (2014), en su investigación sobre la *Inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes en la ciudad de Trujillo - Perú*, efectuó un estudio de tipo correlacional de diseño no experimental – transversal. Empleó como instrumento el inventario emocional de Bar On Ice y para la variable desempeño por competencias se empleó la encuesta, estos instrumentos fueron aplicados a veinte (20) docentes de la institución educativa. Una vez efectuado el estudio se pudo comprobar la relación entre la dimensión interpersonal de variable inteligencia emocional y la dimensión influencia cognoscitiva de la variable desempeño por competencias con un valor de correlación de Spearman de $r=0,486$.

Rojas (2014), en su investigación titulada *Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del distrito de Huanta*, de tipo de investigación de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, y de diseño transaccional correlacional. La población empleada fue de 105 de la cual se obtuvo la muestra de 60 directores. La recolección de datos se efectuó mediante la escala de percepción de inteligencia emocional y de gestión institucional. Culminado el estudio realizado se pudo comprobar que existe una correlación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la gestión institucional con un valor de $r=0,859$ y un nivel significación de $\alpha=0,05$. Asimismo, los directores que poseen un nivel alto de inteligencia emocional son un 73.33% del total.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición

Entre los primeros autores que hicieron referencia a la inteligencia emocional se tiene a Thorndike (1920) citado en Zárate (2012) mediante su artículo titulado “La inteligencia y sus usos” amplia el concepto tradicional introduciendo el concepto de inteligencia social, la cual define como “La capacidad de comprender y manejar a los hombres y las mujeres, los niños y las niñas, para actuar sabiamente en las relaciones humanas” (p. 93).

Luego Gardner (1993) citado en Caballero, Crespi y Radusky (2013) con su teoría de las inteligencias múltiples empezó a considerar la idea de la inteligencia interpersonal e intrapersonal, afirmando la existencia de más de un tipo de inteligencia en el ser humano; investigaciones posteriores dieron origen a la definición de inteligencia emocional.

Salovey y Mayer (1990) citado en Caballero, Crespi y Radusky (2013) formularon por primera vez el concepto de inteligencia emocional como tal, en base a la inteligencia intrapersonal e interpersonal formuladas por Gardner.

Salovey y Mayer (1997) citado en Fernández-Berrocal y Extremera (2005) definieron a la inteligencia emocional como:

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (p.7).

Goleman (1995) citado en Yacavilca (2017) sostiene que la inteligencia emocional es la “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones” (p. 22). Es por ello importante reconocer nuestras propias emociones y sentimientos a fin de poder comprender a los demás, siendo tolerantes ante situaciones adversas en el trabajo, generando la empatía en los grupos sociales a fin de conseguir nuestro desarrollo personal.

Para Bar-On (1997) citado en Yacavilca (2017) la inteligencia emocional es definida como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (p. 22). Esta definición implica la habilidad de comprenderse a uno mismo y a los demás; controlar impulsos y manejo de emociones y la adaptabilidad a los cambios y la resolución de problemas.

De acuerdo a los autores mencionados se debe mantener un control de nuestras emociones a fin de poder relacionarse con los demás y lograr el desarrollo de las competencias propias y las personas que nos rodean.

Modelos teóricos de inteligencia emocional

Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Goleman (1995) quien su libro desarrolla sus propios conceptos sobre la inteligencia emocional utilizando las definiciones propuestas por sus antecesores Mayer y Salovey (1990) y la teoría de inteligencias múltiples de Gardner. La literatura de Goleman popularizó el concepto de inteligencia emocional haciéndolo más cercano y accesible al público en general.

De acuerdo a Goleman y Cherniss (2001), la inteligencia emocional presenta los siguientes componentes:

Autoconciencia emocional. Reconocimiento de nuestros recursos y estados internos e intuiciones. Capacidad de reconocer nuestras fortalezas y debilidades lo que permite tener una mayor confianza en uno mismo.

Autocontrol. Control de nuestros impulsos, emociones y sentimientos con la finalidad de que sean expresadas de una manera adecuada en momentos puntuales.

Conciencia social. Reconocimiento de las necesidades de los demás. La empatía permitirá mantener mejores relaciones con las personas de nuestro entorno.

Manejo de las relaciones o habilidad social. Habilidad para influir y persuadir sobre los demás. Estas habilidades son las bases del liderazgo, manejo de equipos de trabajo entre otros.

Este modelo formulado por Goleman, permite que sea aplicado en diferentes ámbitos, ya sea a nivel laboral u organizacional.

Modelo de Salovey y Mayer

Salovey y Mayer (1997) formulan el modelo de cuatro – ramas de inteligencia emocional o modelo de habilidad ha sufrido diversos cambios desde su aparición en 1990, sus autores realizan nuevos aportes y mejoras al modelo el cual se encuentra dividido en cuatro ámbitos: ***Percepción emocional.*** Mediante gestos, expresiones faciales y corporales se identifica emociones en uno mismo y en los demás como consecuencia se logra identificar la sinceridad de las emociones de los demás.

Facilitación emocional del pensamiento. Las emociones priorizan y dirigen el pensamiento mejorándolo, prestando atención a la información más relevante. Así también las emociones permitirán tener varias perspectivas de una determinada situación lo que colabora a la formulación de diversas situaciones según el estado de ánimo.

Comprensión emocional. Habilidad de entender e interpretar el significado de las emociones, de las situaciones que las causa y las consecuencias de las mismas. Así como la explicación de situaciones emocionales complejas, contradictorias y mezcladas.

Regulación emocional. Habilidad de manejo de las emociones propias y de los demás. Ser receptivo a las emociones positivas y negativas, incrementando las emociones positivas y mitigando las negativas.

Modelo de Bar-On

Bar-On (1997), formula un modelo que busca relacionar las competencias socioemocionales de las personas con el éxito social y académico, basándose en la teoría de Salovey y Mayer (1990) donde explica como mediante las competencias las personas se relacionan con otras y con el medio ambiente, buscando valorar las competencias socioemocionales. Lo que permite ser aplicado en diversos ámbitos, tales como el médico, educativo y laboral.

La inteligencia emocional de acuerdo a Bar – On (1997) citado por Ugarriza y Pajares (2005) es un elemento de gran relevancia que determina el éxito en la vida influyendo en nuestro bienestar y que progresa con el tiempo mediante un aprendizaje continuo.

Modelo de Cooper y Sawaf

Cooper y Sawaf (2004) presentan el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, desarrollado principalmente en el campo organizacional. Los cuatro pilares son los siguientes:

Primer pilar: Conocimiento emocional. Permite crear una eficiencia y eficacia emocional. Presenta los siguientes elementos: honestidad, energía, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo pilar: Actitud emocional. Incrementa la confianza y permite un mejor manejo de conflictos. Considera los siguientes elementos: radio de confianza, descontento constructivo, presencia auténtica, renovación y elasticidad.

Tercer pilar: Profundidad emocional. Permite encontrar la armonía entre el trabajo y la vida cotidiana. Se tiene los siguientes elementos: Potencial único y propósito, integridad e influencia, compromiso, responsabilidad y conciencia.

Cuarto pilar: Alquimia emocional. Lograr la innovación promoviendo cambios y crecimiento a pesar de encontrarse en una situación adversa. Tiene como elementos: creación del futuro, percepción de oportunidades, cambio de tiempo reflexivo, flujo intuitivo.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensión 1: Componente intrapersonal.

Conformada por las siguientes competencias:

Autoconciencia. Reconocer nuestros propios pensamientos y emociones.

Asertividad. Expresar nuestros pensamientos sin dañar a los demás defendiendo nuestros derechos sin vulnerar los de las demás personas.

Autoconcepto. Aceptarse a sí mismo.

Autorrealización. Alcanzar las metas que nos proponemos.

Independencia. Ser independientes emocionalmente para la toma de decisiones.

Dimensión 2: Componente interpersonal.

Conformada por las siguientes competencias:

Empatía. Capacidad ponerse en el lugar del otro.

Relaciones interpersonales. Establecer y mantener relaciones mutuas.

Responsabilidad social. Identificarse con el grupo social y contribuir con el mismo.

Dimensión 3: Componente de adaptabilidad.

Conformada por las siguientes competencias:

Solución de problemas. Identificar problemas y plantear alternativas de solución.

Prueba de la realidad. Evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe.

Flexibilidad. Ajustar nuestras emociones, pensamientos y conductas según la situación.

Dimensión 4: Componente de manejo del estrés.

Conformada por las siguientes competencias:

Tolerancia al estrés. Soportar situaciones adversas y emociones fuertes sin decaerse enfrentándolas de manera positiva.

Control de los impulsos. Resistir los impulsos controlando las emociones.

La presente investigación se basará en la teoría de Salovey y Mayer y el Modelo de Bar-On, quienes sostienen que el manejo de nuestras emociones nos permitirá conducir nuestros comportamientos y pensamientos de tal manera que nos permita desarrollarnos en nuestro entorno y relacionarnos con los demás. Estudiaremos la inteligencia emocional del personal de una dirección del Viceministerio de Turismo, para ser precisos de la Dirección General de Casino y Máquinas Tragamonedas, como ellos emplean sus emociones para enfrentar las diversas situaciones que se puede dar en dicha institución.

Variable 2: Solución de conflictos

Definición

Coser (1968) citado en González (2010), lo define como una lucha sobre valores o reclamos de estatus, poder y recursos escasos, en los cuales el objetivo de una de las partes en conflicto es no solamente obtener valores deseados, sino también neutralizar, perjudicar o eliminar a sus rivales.

De acuerdo a Robbins (1998) citado en González (2010) lo define como: “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

Según Deutsch (1973) citado en Domínguez y García (2003) establece que:

Un conflicto existe cuando ocurren actividades incompatibles. Una actividad incompatible impide o interfiere con la ocurrencia o efectividad de una segunda actividad. Estas actividades pueden tener su origen en el interior de una persona, grupo o sociedad, o bien entre individuos, grupos o sociedades. (p. 2).

Para Chiavenato (2007) conflicto significa “la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos o encontrados que pueden chocar” (p. 360). El conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes (puede ser un individuo, un grupo o una organización) percibe que la otra entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses. A medida que se da el cambio, las situaciones se alteran, asimismo la cantidad y calidad de los conflictos tiende a aumentar y a diversificarse.

Teorías y modelos del conflicto

Teoría de estilos de conflicto de Thomas Killman

Según Killman (1981) citado en Yzaguirre (2017) el conflicto es aquella situación donde los intereses de dos partes son aparentemente opuestos. Las personas pueden actuar en estas situaciones de acuerdo con dos dimensiones, siendo la primera de ellas la afirmación mediante el cual la persona busca complacer intereses propios; la segunda dimensión, la cooperación que es el nivel hasta donde la persona buscará complacer las necesidades de los demás. Estas dimensiones permiten definir cinco métodos para la resolución de conflictos:

Competidor. La persona da prioridad a satisfacer sus propios intereses sin importar los de los demás, buscando ganar usando cualquier medio.

Colaborador. La persona busca trabajar con la otra parte de tal manera que se encuentre una solución que satisfaga a ambos.

Compromiso. Es un punto intermedio donde se busca encontrar una solución aceptable haciendo concesiones que permitan una satisfacción parcial para ambos.

Eludir. La persona menciona el problema, no busca una solución a corto plazo.

Complaciente. La persona olvida sus intereses y busca satisfacer los de la otra parte.

Teoría del campo psicológico de Lewin

Según Lewin (1935) citado en Vera (2006) define el conflicto como oposición de fuerzas que actúan al mismo tiempo sobre una persona; identificando tres situaciones conflictivas:

Aproximación – Aproximación. La persona se encuentra en medio de dos fuerzas de valor positivo, teniendo el individuo que decidir entre una de ellas.

Aproximación – Evitación. El sujeto se encuentra ante una fuerza positiva y negativa, la situación se resuelve decidiendo por una de las dos.

Evitación – Evitación. La persona se enfrenta a dos fuerzas negativas que tratará de evitar, sin embargo, será solicitada a decidir entre una de las dos.

Modelo de conflicto organizacional de Pondy

Según Pondy (1967) citado en Jones (2013) el proceso del conflicto pasa por cinco etapas:

Etapas 1: Conflicto latente.

En esta etapa el conflicto no existe; sin embargo, la posibilidad del surgimiento de un conflicto dentro de la organización siempre está presente. De acuerdo a Pondy dentro de las organizaciones puede surgir al momento de seguir los lineamientos para el logro de los objetivos de las organizaciones y las diferentes percepciones que las personas puedan tener sobre estos. Entre las fuentes potenciales del conflicto tenemos:

Interdependencia. Las unidades dentro de la organización empiezan a buscar su autonomía entrando en desavenencias con los objetivos comunes de la organización.

Diferencias en la metas y prioridades. La aparición de metas distintas en cada división de la organización de acuerdo a sus propias perspectivas hace que éstas sean incompatibles originando desacuerdos.

La obstrucción de los canales de comunicación y los malos entendidos se dan en esta etapa debido que los mensajes entre las personas son deficientes.

Factores burocráticos. Los niveles jerárquicos existentes dentro de las organizaciones y las funciones que realizan puede hacer que unas áreas sientan que son más importantes que otras lo que puede originar que se den prioridad a sus funciones dejando de lado a aquellos niveles considerados inferiores, originando desacuerdos dentro de la organización.

Criterios incompatibles del desempeño. Los métodos para supervisar a las unidades dentro de la organización pueden desencadenar conflictos, así como el diseño de las

estructuras y la planeación dentro de la organización pueden interferir en la generación de los conflictos.

Competencias por los recursos escasos. La escasez de recursos puede llevar a que las personas dentro de las organizaciones vean como una competencia la asignación de dichos recursos, buscando cada unidad un mayor beneficio.

Etapa 2: Conflicto percibido.

Esta etapa inicia cuando un grupo de la organización percibe que no se están alcanzando las metas deseadas debido al actuar de otro grupo. En esta etapa los grupos buscan el origen del conflicto analizando sus causas. Una vez identificadas las causas se empieza a luchar contra ellas haciendo que el conflicto aumente.

Etapa 3: Conflicto sentido.

En esta etapa ambas partes se responsabilizan entre sí de ser el origen del conflicto. El conflicto se hace más intenso, logrando que la efectividad descienda en la organización. Las unidades de la organización se enfrentan defendiendo su punto de vista. Si en esta etapa el conflicto no es resuelto, se pasará rápidamente a la siguiente.

Etapa 4: Conflicto manifiesto.

Durante esta etapa una de las partes busca hacer fracasar las metas del otro grupo. La coordinación entre los miembros de la organización en todos sus niveles es deficiente lo que afecta la efectividad de la organización. La diversidad de conductas de las personas y el comportamiento respecto al conflicto determinará el estilo de afrontarlo.

Etapa 5: Secuelas del conflicto.

Todo proceso de conflicto deja efectos en ambas partes que repercutirán en su accionar ante futuros conflictos. Una secuela positiva entre los miembros de la organización se verá si los conflictos se resuelven antes de llegar a la etapa de conflicto manifiesto. De otro lado si el conflicto no fue resuelto o se resolvió en una etapa avanzada del proceso afectará negativamente en las relaciones entre los trabajadores y la cultura organizacional.

Tipos del conflicto

Según Moore (1994) citado en González (2010), de acuerdo a sus causas existen cinco tipos de conflicto:

Los conflictos de relación.

Se deben a comportamientos negativos, comunicaciones pobres, fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, entre ambas partes.

Los conflictos de información.

Se da por falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué información es relevante, o tienen las partes poseen criterios de estimación discrepantes.

Los conflictos de intereses.

Se originan cuando una de las partes cree que debe sacrificar las necesidades de su oponente para satisfacer las propias. Así también es causada por la percepción que existe una competencia entre las necesidades ambas partes.

Los conflictos estructurales

Son causados por la escasez de recursos físicos, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc., promueven, con frecuencia conductas conflictivas.

Los conflictos de valores.

Son causados por sistemas de creencias incompatibles, diversas percepciones sobre un mismo asunto. Ambas partes poseen metas y valores diferenciados.

Para Pondy (1967) citado en Domínguez y García (2003), el conflicto se clasifica según su alcance, entre los que tenemos:

Conflicto de relación. Afecta la fluidez y eficacia de las relaciones, no afecta la estructura de la organización. Surge por las características personales de una de las partes.

Conflicto estratégico. Provocados de manera intencional con la finalidad de dañar a la organización.

Según Rahim y Bonoma (1979) citado en González (2010), el conflicto se puede clasificar de acuerdo a su origen de la siguiente manera:

Conflicto intrapersonal o intrapsíquico. Ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, impulsos, que entran en colisión unos con otros.

Conflicto interpersonal. Este tipo de conflictos ocurre entre las personas individuales, representa los enfrentamientos entre los individuos de una organización.

Conflicto intragrupal. Este tipo de conflicto se da dentro de un mismo grupo o departamento. En este nivel se analiza como el conflicto afecta a la capacidad del grupo para resolver sus disputas y continuar persiguiendo eficazmente sus objetivos.

Conflicto intergrupalo. Los conflictos pueden darse simultáneamente dentro y entre grupos. Se produce entre dos grupos: dos naciones en guerra, sindicatos y patronal, etc. En este nivel el conflicto es muy complicado debido a la gran cantidad de gente implicada y a las interacciones entre ellos.

Medios alternativos de resolución de conflictos

Según Ormachea (2000), estos medios alternativos permitirán que a través de un tercero se establezcan las características de cada conflicto a fin de determinar el medio más eficaz para su solución. Entre ellos tenemos:

Negociación. Se lleva a cabo sin la intervención de un tercero. Durante este proceso se busca que ambas partes lleguen a un acuerdo consensuado.

Mediación. Con la intervención de un tercero se busca que ambas partes lleguen a un acuerdo que beneficie a ambos. La participación de un tercero busca que alguien imparcial oriente a las partes a fin de encontrar la solución al conflicto.

Conciliación. La intervención de un tercero es de forma más participativa ya que puede proponer alternativas de solución, sin llegar a ser vinculantes, ya que la decisión final será tomada por las partes en conflicto.

Arbitraje. Las dos partes acuerdan que un tercero resuelva el conflicto, en este mecanismo el árbitro posee un mayor control del proceso ya que será quien finalice el conflicto tomando en cuenta los argumentos de ambas partes.

Dimensiones de solución de conflicto

Vera (2005), plantea operacionalizar el proceso del conflicto, proponiendo medios de evaluación del mismo. Para ello se tendrá en cuenta el contexto donde las personas se

desenvuelven día a día y las situaciones que afrontan. Sostiene que cada persona traduce e interpreta diversas situaciones como posibles conflictos.

Dimensión 1: Control emocional.

Conjunto de habilidades con las cuales se analiza la información antes de pronunciarse ante un conflicto percibido. Para este modelo se considerarán las siguientes habilidades: Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y Control de Impulsos estas habilidades siempre están presentes en las personas lo que les permitirá responder ante la situación del conflicto.

Dimensión 2: Competencia comunicativa.

Emisión de respuesta ante una situación conflictiva. Siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recepcionar mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones. Una adecuada comunicación contribuirá a la formulación de una adecuada estrategia de afrontamiento del conflicto para el logro de los objetivos.

Dimensión 3: Evaluación de resultados.

Se analizan las etapas anteriores para determinar si las acciones tomadas han ayudado a dar una solución adecuada al conflicto lo que significará una satisfacción personal o una frustración al no obtener los resultados esperados.

La presente investigación adoptaremos el modelo de Pondy (1967) citado por Vera (2005) quien al proponer el conflicto como proceso lo que permite realizar una evaluación del conflicto en cada una de las etapas y como las personas se desenvuelven de acuerdo a la información recibida que como consecuencia hará que emitan una respuesta ante una situación conflictiva.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

La presente investigación tiene se ha tomado en cuenta para variable inteligencia emocional la base teórica de Salovey y Mayer (1997) y el modelo de Bar-Or (1997) donde se da importancia al conocimiento y manejo de las emociones propias y de los demás para afrontar diversas situaciones, que permitan lograr el desarrollo y éxito en diversos aspectos.

Respecto a la variable solución de conflictos, se sustenta en el modelo de Pondy (1967) quien describe el conflicto mediante un proceso que consta de cinco etapas expuesto a factores internos y externos, lo que permite analizar y evaluar cada etapa del conflicto y las habilidades necesarias para la solución del mismo.

Justificación práctica

La investigación desarrollada permitirá verificar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y la solución de conflictos en la Dirección General de Juegos de

Casino y Máquinas Tragamonedas. Una vez obtenidos los resultados estadísticos de la aplicación de los instrumentos se podrán tomar decisiones considerando el aspecto emocional en cada uno de los integrantes de la institución a fin de poder solucionar los conflictos de una manera adecuada.

Los resultados obtenidos permitirán que los directores tomen decisiones que mejoren la situación actual del personal de la dirección del Viceministerio de Turismo y se vea beneficiado mejorando las relaciones tanto con los directores como entre los mismos compañeros de trabajo, logrando tener un mejor ambiente laboral.

Justificación metodológica

En el presente estudio se aplicaron instrumentos para evaluar la inteligencia emocional y solución de conflictos los cuales fueron validados mediante juicio de expertos y sometidos a una prueba piloto cuyos resultados fueron procesados por el software SPSS – 25 obteniendo un Alpha de Cronbach favorable para ambos instrumentos; lo que comprueba su confiabilidad y validez.

La aplicación de dichos instrumentos permitirá obtener datos para establecer la relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la Inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

1.7 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

II. MÉTODO

2.1 Método de investigación

La presente investigación emplea un enfoque cuantitativo, debido a que se empleará la recopilación de datos para demostrar la hipótesis, sosteniéndose en cálculos numéricos y análisis estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

El método hipotético – deductivo es el empleado en el presente estudio, el cual según Sánchez y Reyes (2017) parte de la observación de un fenómeno que conduce a la formulación de una hipótesis la cual es posteriormente contrastada con la realidad que permiten plantear conclusiones. (p. 59).

2.2 Tipo de investigación

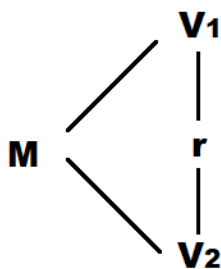
El estudio de investigación es de tipo básica porque mediante el aporte de mayor información sobre las variables objeto de estudio se busca ampliar y desarrollar los conocimientos ya existentes. (Sánchez y Reyes, 2017, p. 44)

2.3 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, considerando que no se realizará ninguna manipulación de las variables, basándose en la realidad tal cual se observan los hechos. Tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014) que definen a la investigación no experimental como “estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 152).

A su vez, el diseño de la investigación es transeccional o transversal y correlacional lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan como “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154). Mientras que es correlacional porque busca en determinar relaciones entre las variables objeto de estudio.

El esquema del diseño de la investigación sería el siguiente:



Donde:

- M : Muestra de estudio
 V1 : Inteligencia Emocional
 V2 : Solución de conflictos
 r : Relación entre las variables.

2.4 Variables, operacionalización de las variables

Definición:

Variable 1: Inteligencia emocional

Para Bar-On (1997) citado en Yacavilca (2017) la inteligencia emocional la define como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (p. 22). Esta definición implica la habilidad de comprenderse a uno mismo y a los demás; controlar impulsos y manejo de emociones y la adaptabilidad a los cambios y la resolución de problemas.

Variable 2: Solución de conflictos

Vera (2005) operacionaliza el proceso del conflicto, tomando en cuenta el entorno en que las personas se desarrollan y perciben los posibles conflictos; así como la información y actitudes que determinarán las acciones a tomar ante una situación conflictiva permitiendo una reacción y respuesta adecuada que permitan resolver un conflicto que finalmente será analizada a fin de determinar si las decisiones tomadas fueron favorables a las partes involucradas.

Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Intrapersonal	Autoconciencia Asertividad Autoconcepto Autorrealización	5, 7, 8, 9, 12, 13, 24, 27	Rara vez o nunca es mi caso (1)	Muy Alto (118 - 140)
	Empatía Responsabilidad Social Relaciones interpersonales	4, 11, 14, 17, 18, 21, 22	Pocas veces es mi caso (2) A veces es mi caso (3)	Alto (95 - 117) Moderado (72 - 94)
Manejo del estrés	Tolerancia al Estrés Control de Impulsos	2, 10, 16, 19, 23, 25, 26, 28	Muchas veces es mi caso (4)	Bajo (50 - 71)
Adaptación	Estrategias de solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	1, 3, 6, 15, 20	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (5)	Muy Bajo (28 - 49)

Nota: Adaptación. Fuente: Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable solución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Control emocional	Tolerancia Empatía Adaptabilidad Impulsividad	1 - 4, 6 - 10, 12 - 14, 16 - 18, 21, 22, 25 - 28, 30 - 32	Rara vez o nunca es mi caso (1) Pocas veces es mi caso (2)	Muy Buena (147 - 175) Buena (119 - 146)
	Comunicación verbal Comunicación no verbal	11, 19, 23, 33, 34	A veces es mi caso (3) Muchas veces es mi caso (4)	Regular (91 - 118) Deficiente (63 - 90)
Evaluación de resultados	Retroalimentación	5, 15, 20, 24, 29, 35	Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (5)	Muy deficiente (35 - 62)

Nota: Adaptación. Fuente: Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación.

2.5 Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define a la población como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Mientras que para Balestrini (2006) define la población como: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 137).

Para la presente investigación la población está conformada por 86 trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Tabla 3.

Personal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas

It	Área	Cantidad
1	Dirección General	6
2	Dirección de Autorización y Registro	14
3	Dirección de Control y Sanción	39
4	Coordinación Administrativa	1
5	Financiera	5
6	Transportes	4
7	Locación de Servicios	5
8	Practicantes	12
TOTAL		86

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica a emplearse en el presente estudio fue la encuesta, que según Audirac (2006) “es un instrumento que permite recabar información general y puntos de vista de un grupo de personas” (p. 90).

Hernández (2014) señala que la recolección de datos conlleva a realiza una serie de procedimientos orientados a la recopilación de datos con un fin específico.

Instrumento

En la presente investigación para la medición de ambas variables se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas de escala de Likert.

De acuerdo a Hernández (2014), “el cuestionario tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p. 217).

Ficha Técnica: Instrumento para medir la inteligencia emocional

Nombre del instrumento	:	EQI-Versión corta (EQI-C) Adaptación y validación al español del EQ-I
Autores	:	E. López-Zafra, M. Pulido y P. Berrios
Adaptación	:	Mónica Magallanes Tejada
Año	:	2014
Extensión	:	28 ítems
Aplicación	:	Individual
Duración	:	10 a 20 minutos

Ficha Técnica: Instrumento para medir solución de conflictos

Nombre del instrumento	:	Escala de solución de conflictos (ESOC)
Autor	:	José Luis Vera La Torre
Adaptación	:	Mónica Magallanes Tejada
Año	:	2006
Extensión	:	35 ítems
Administración	:	Individual
Duración	:	20 a 30 minutos

Validez del instrumento

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la validez del instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.200).

Para la presente investigación los instrumentos elegidos fueron validados tanto a nivel nacional como internacional y adaptados por la autora de acuerdo a los propósitos del

estudio, para lo que se sometió a juicio de expertos para determinar la pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos; que estuvo a cargo de la Dra. Maritza Guzmán Meza quien los declaró aplicables.

Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto conformada por una muestra de 20 trabajadores de una entidad pública con características similares a la población objeto del presente estudio.

Se aplicó el Alpha de Cronbach mediante el software SPSS—25, con los siguientes resultados:

Tabla 4.

Confiabilidad cuestionario de Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	28

El coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.80, nos indica que el grado de confiabilidad del instrumento es respetable.

Tabla 5.

Confiabilidad cuestionario de Solución de Conflictos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	35

El coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90, nos indica que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

Escalas y baremos

Tabla 6.

Escala y baremos de la variable inteligencia emocional

Baremos inteligencia emocional					
General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	
118 - 140	34 - 40	30 - 35	34 - 40	21 - 25	Muy alto
95 - 117	27 - 33	24 - 29	27 - 33	17 - 20	Alto
72 - 94	20 - 26	18 - 23	20 - 26	13 - 16	Moderado
50 - 71	14 - 19	12 - 17	14 - 19	9 - 12	Bajo
28 - 49	8 - 13	7 - 11	8 - 13	5 - 8	Muy bajo

Tabla 7.

Escala y baremos de la variable solución de conflictos

Baremos solución de conflictos				
General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	
147 - 175	101 - 120	21 - 25	26 - 30	Muy bueno
119 - 146	81 - 100	17 - 20	21 - 25	Bueno
91 - 118	62 - 80	13 - 16	16 - 20	Regular
63 - 90	43 - 61	9 - 12	11 - 15	Deficiente
35 - 62	24 - 42	5 - 8	6 - 10	Muy deficiente

2.7 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos que se recogerán durante el presente estudio se efectuará empleando el programa SPSS V.25, a fin de realizar el análisis descriptivo e inferencial cuyos resultados serán representados a través de gráficas y tablas distribuyendo los datos obtenidos, escala de medición para los resultados a fin de emitir las conclusiones y recomendaciones.

2.8 Aspectos éticos

La presente investigación se ha realizado de acuerdo a los lineamientos aprobados por la Universidad, en relación a las citas y referencias bibliográficas, así como de la recolección de datos.

El estudio se llevó a cabo protegiendo la identidad de los encuestados a los cuales se les informó sobre los objetivos y propósitos de la investigación, para lo cual se mantuvo el

anonimato durante la realización de las encuestas. La aplicación de las encuestas en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo contó con la autorización del Director General mediante la presentación de un documento firmado por la Escuela de Posgrado de la entidad educativa la a fin de poder llevar a cabo el desarrollo del estudio en mención.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Variable inteligencia emocional

Tabla 8.

Niveles de inteligencia emocional

Inteligencia emocional				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	10,5	10,5	10,5
Moderado	73	84,9	84,9	95,3
Alto	4	4,7	4,7	100,0
Total	86	100,0	100,0	

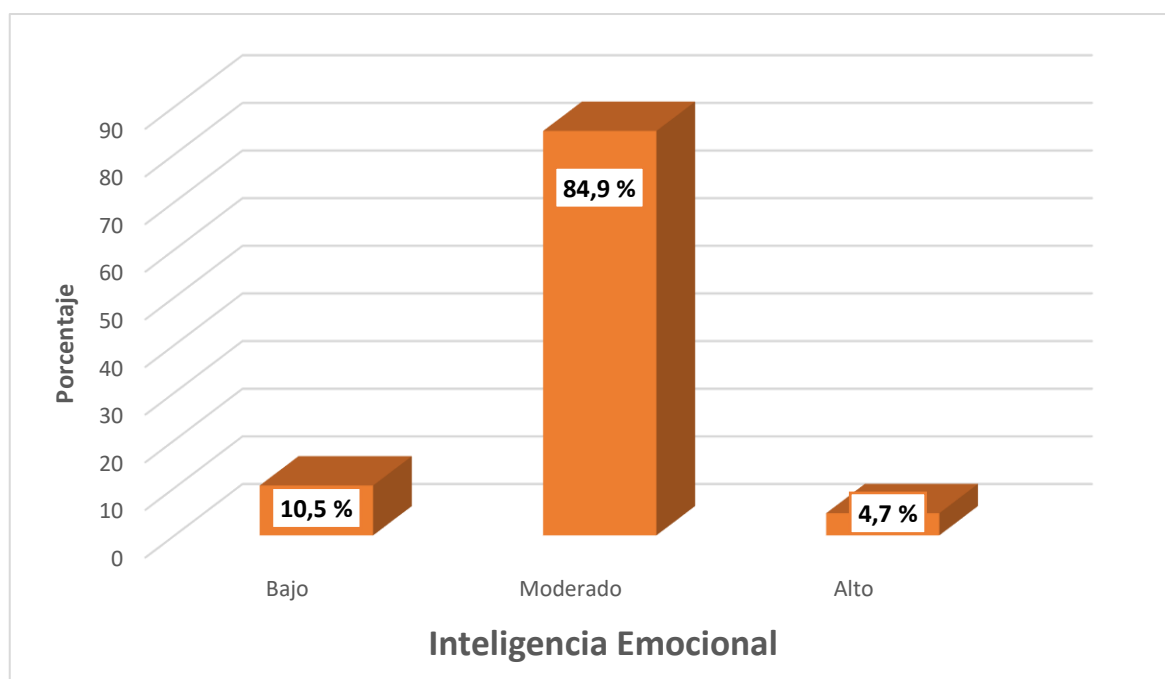


Figura 1. Niveles de inteligencia emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 1 podemos observar que, del total de encuestados sobre la inteligencia emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 10,5% tienen un nivel bajo, 84,9% se encuentran en un nivel moderado y sólo el 4,7% tiene un nivel alto.

Dimensión intrapersonal

Tabla 9.

Niveles de la dimensión intrapersonal

Intrapersonal				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	17	19,8	19,8	19,8
Bajo	41	47,7	47,7	67,4
Moderado	26	30,2	30,2	97,7
Alto	2	2,3	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0	

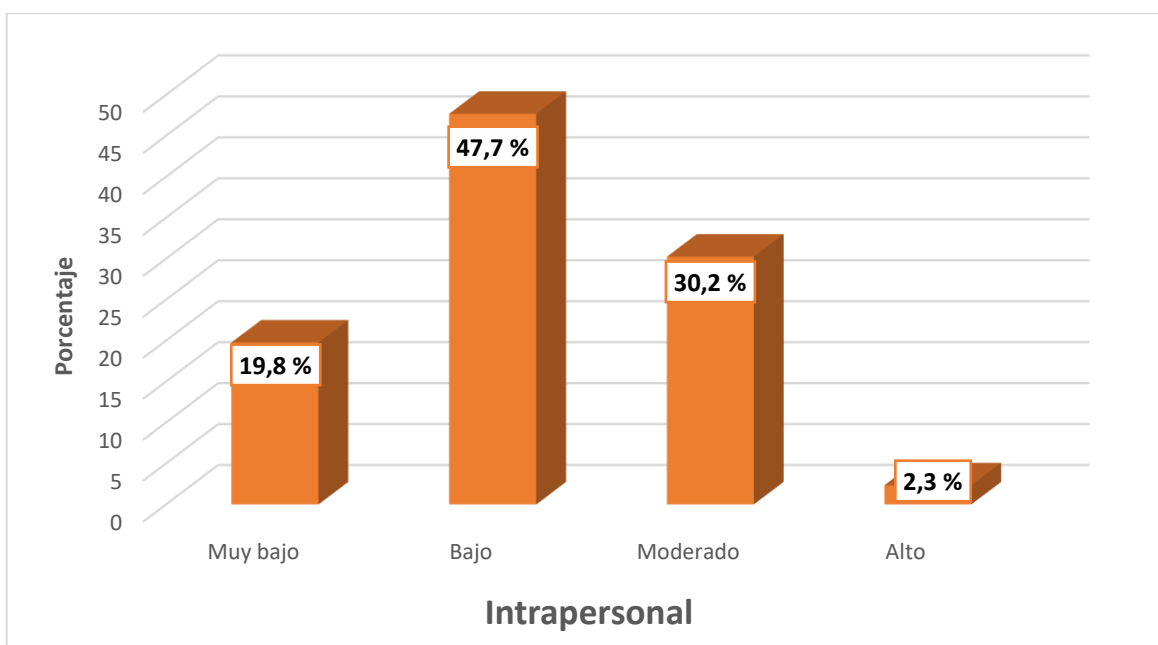


Figura 2. Niveles de la dimensión intrapersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 2 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión intrapersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 19,8% tienen un nivel muy bajo, 47,7% se encuentran en un nivel bajo, 30,2% tiene un nivel moderado y el 2,3% tiene un nivel alto.

Dimensión interpersonal

Tabla 10.

Niveles de la dimensión interpersonal

Interpersonal				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Moderado	10	11,6	11,6	11,6
Alto	57	66,3	66,3	77,9
Muy alto	19	22,1	22,1	100,0
Total	86	100,0	100,0	

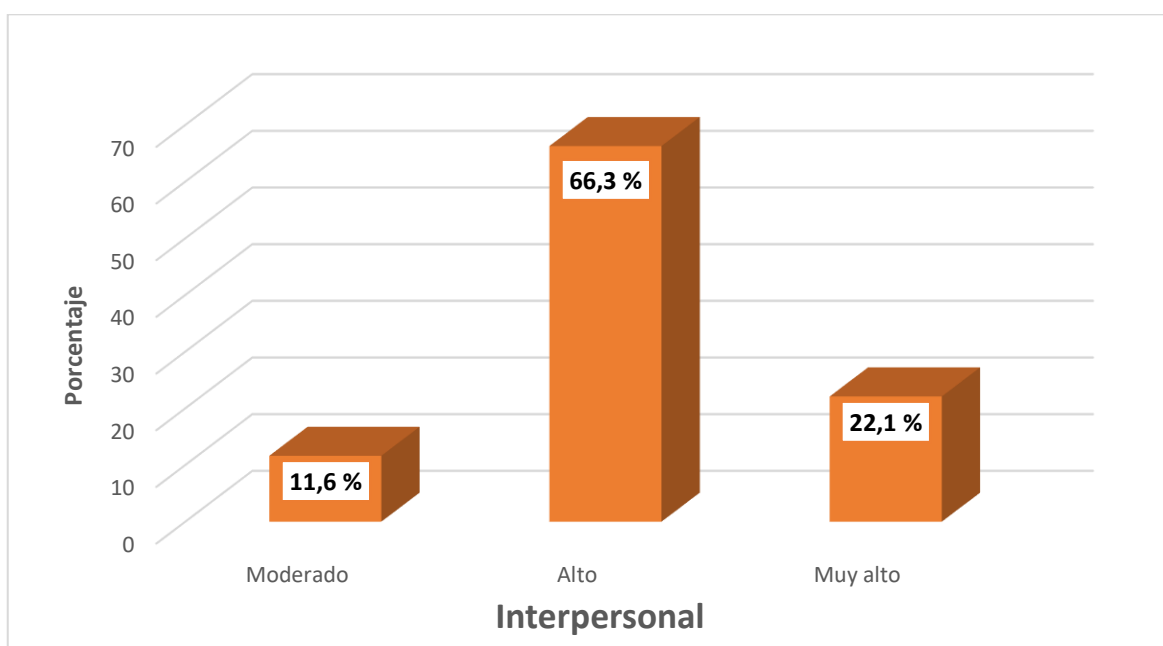


Figura 3. Niveles de la dimensión interpersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 3 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión interpersonal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 11,6% tienen un nivel moderado, 66,3% se encuentran en un nivel alto y el 22,1% tiene un nivel muy alto.

Dimensión manejo del estrés

Tabla 11.

Niveles de la dimensión manejo del estrés

Manejo del Estrés				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	21	24,4	24,4	24,4
Bajo	46	53,5	53,5	77,9
Moderado	16	18,6	18,6	96,5
Alto	3	3,5	3,5	100,0
Total	86	100,0	100,0	

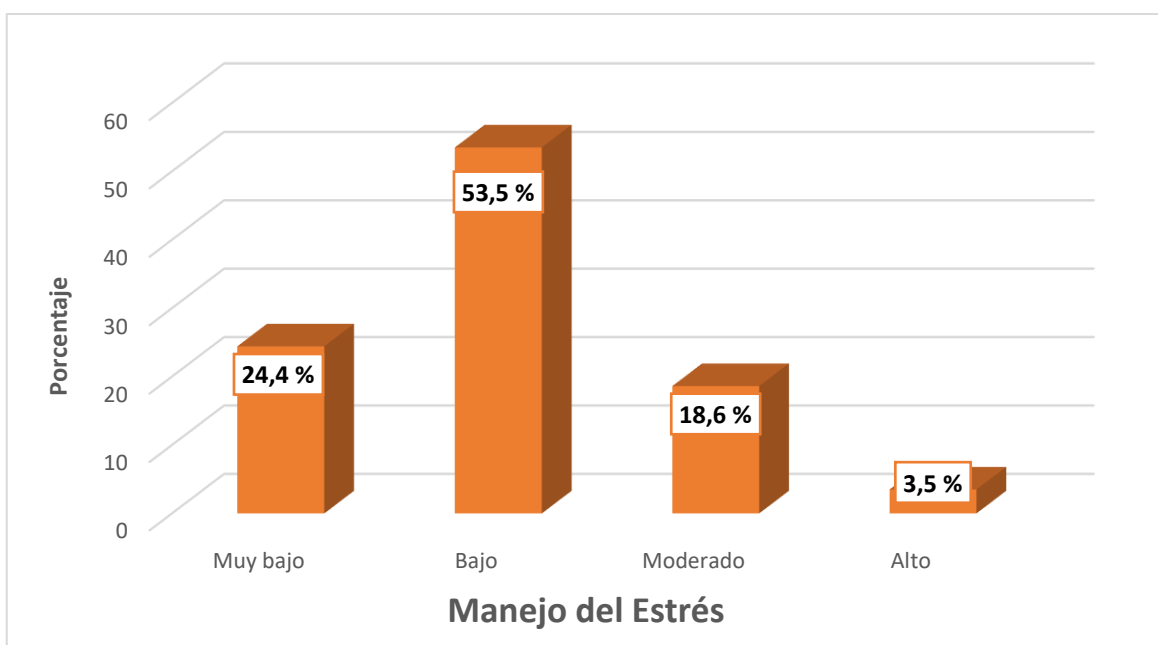


Figura 4. Niveles de la dimensión manejo del estrés de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 4 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión manejo del estrés de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 24,4% tienen un nivel muy bajo, 53,5% se encuentran en un nivel bajo, 18,6% tiene un nivel moderado y el 3,5% tiene un nivel alto.

Dimensión adaptación

Tabla 12.

Niveles de la dimensión adaptación

Adaptación				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,2	1,2	1,2
Moderado	10	11,6	11,6	12,8
Alto	41	47,7	47,7	60,5
Muy alto	34	39,5	39,5	100,0
Total	86	100,0	100,0	

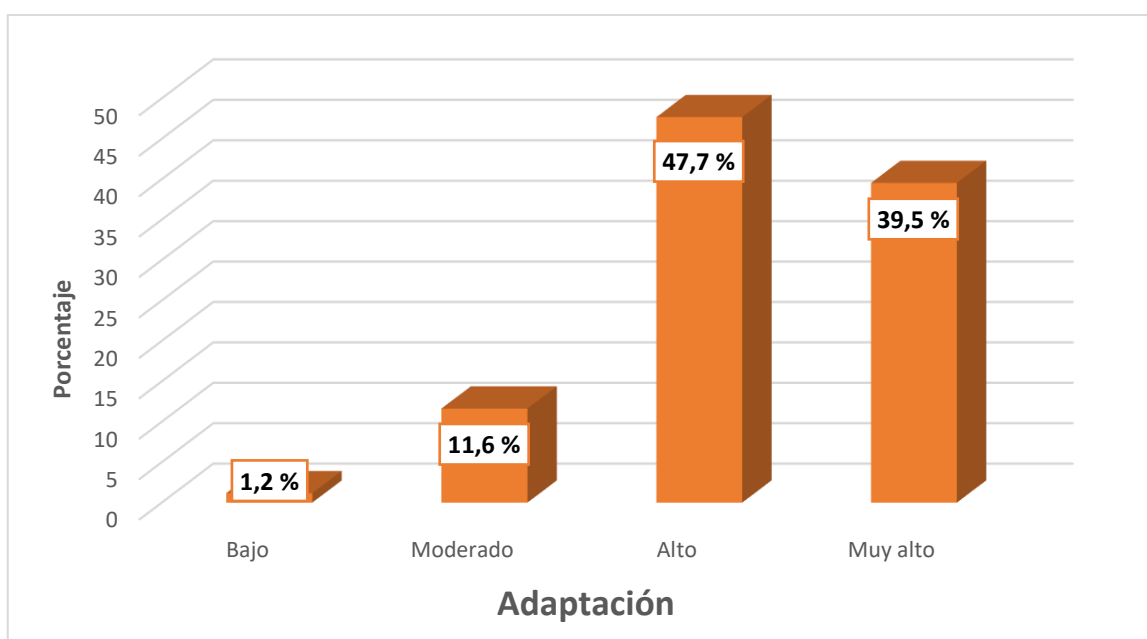


Figura 5. Niveles de la dimensión adaptación de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 5 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión adaptación de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 1,2% tienen un nivel bajo, 11,6% se encuentran en un nivel moderado, 47,7% tiene un nivel alto y el 39,5% tiene un nivel muy alto.

Variable solución de conflictos

Tabla 13.

Niveles de solución de conflictos

Solución de Conflictos				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	11	12,8	12,8	12,8
Bueno	65	75,6	75,6	88,4
Muy buena	10	11,6	11,6	100,0
Total	86	100,0	100,0	

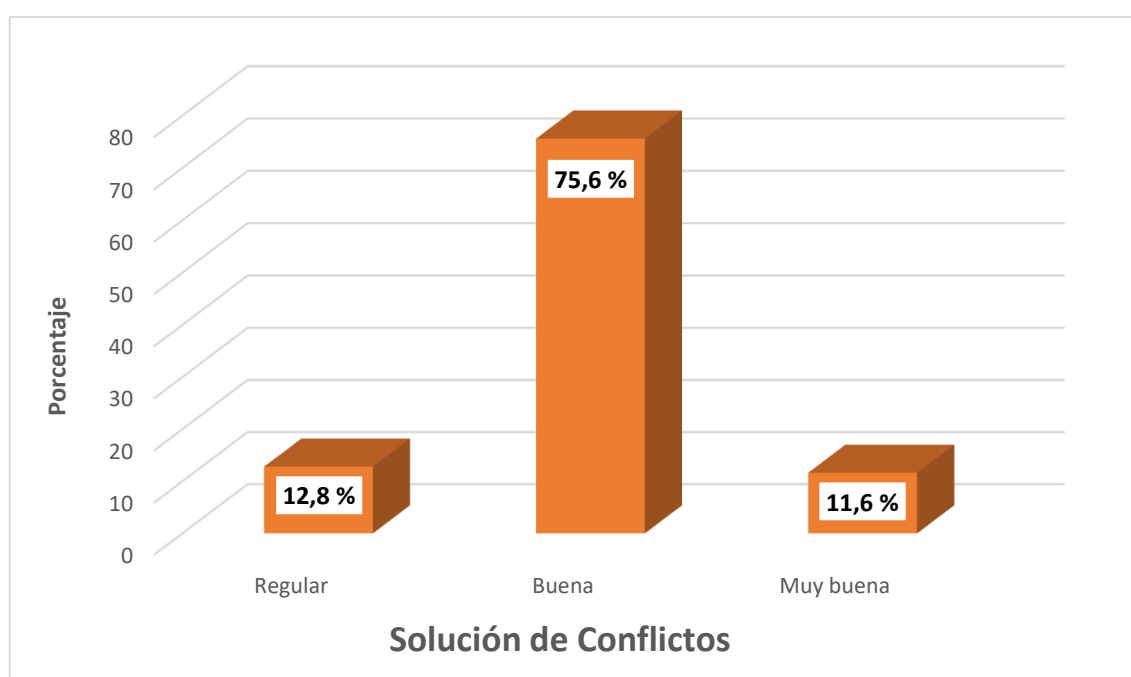


Figura 6. Niveles de solución de conflictos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 6 podemos observar que, del total de encuestados sobre solución de conflictos de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 12,8% tienen un nivel regular, 75,6% se encuentran en un nivel bueno y el 11,6% tiene un nivel muy bueno.

Dimensión control emocional

Tabla 14.

Niveles de la dimensión control emocional

Control Emocional				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	10,5	10,5	10,5
Buena	69	80,2	80,2	90,7
Muy Buena	8	9,3	9,3	100,0
Total	86	100,0	100,0	

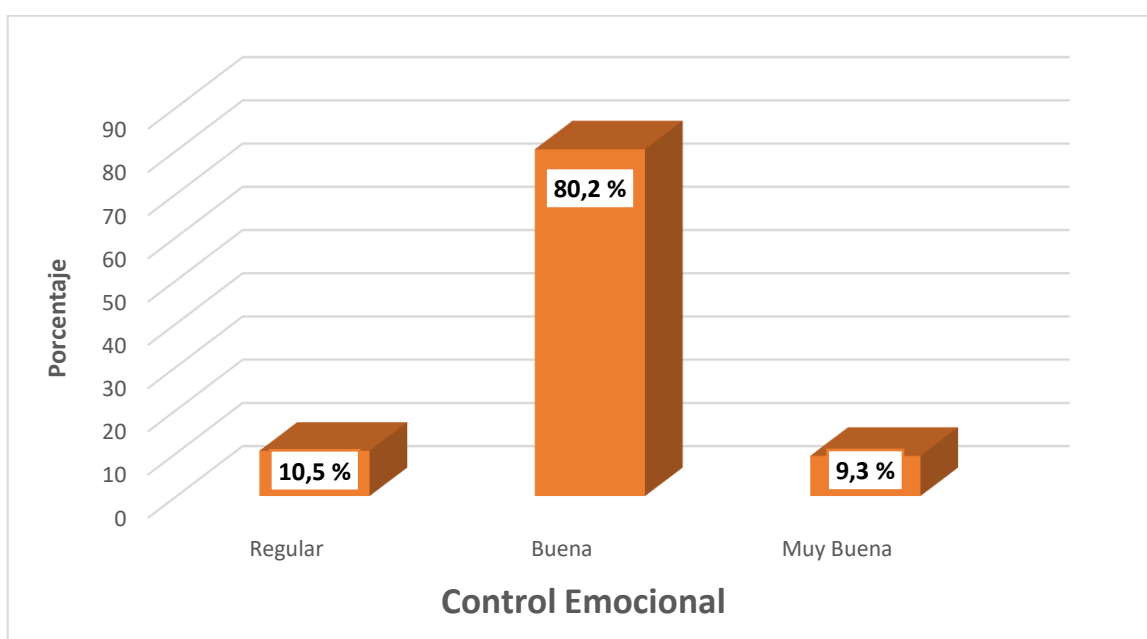


Figura 7. Niveles de la dimensión control emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 7 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión control emocional de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 10,5% tienen un nivel regular, 80,2% se encuentran en un nivel bueno y el 9,3% tiene un nivel muy bueno.

Dimensión competencia comunicativa

Tabla 15.

Niveles de la dimensión competencia comunicativa

Competencia Comunicativa				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	3	3,5	3,5	3,5
Deficiente	4	4,7	4,7	8,1
Regular	9	10,5	10,5	18,6
Bueno	32	37,2	37,2	55,8
Muy bueno	38	44,2	44,2	100,0
Total	86	100,0	100,0	

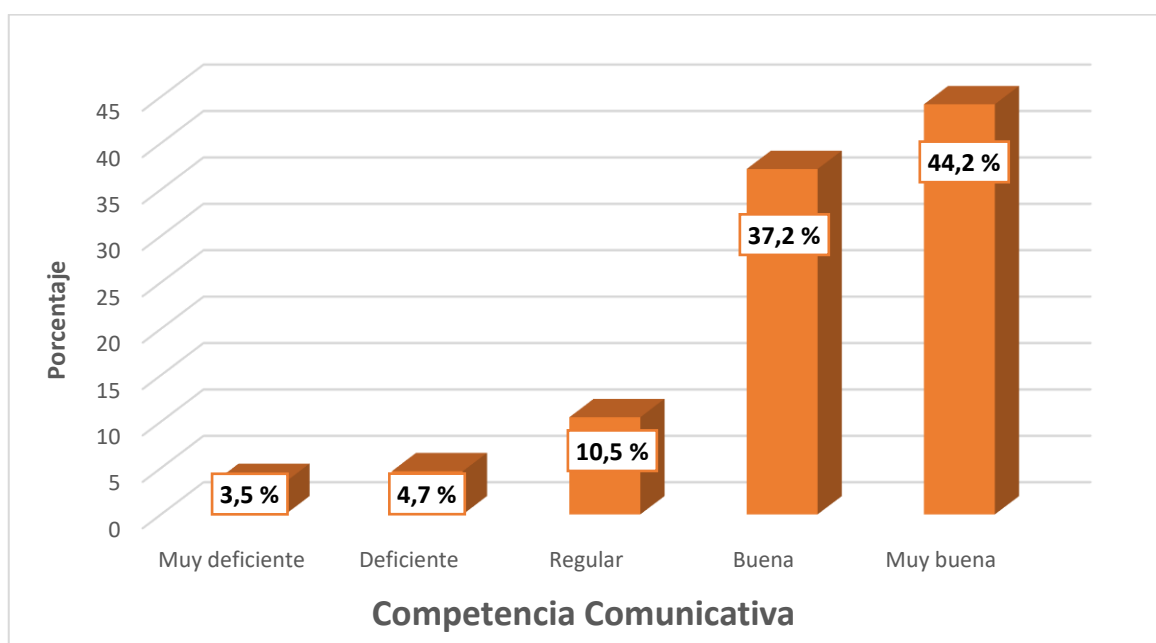


Figura 8. Niveles de la dimensión competencia comunicativa de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 8 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión competencia comunicativa de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 3,5% tienen un muy deficiente, 4,7% cuenta con un nivel deficiente, el 10,5% se encuentra en un nivel regular, 37,2% está en un nivel bueno y el 44,2% tiene un nivel muy bueno.

Dimensión evaluación de resultados

Tabla 16.

Niveles de la dimensión evaluación de resultados

Evaluación de Resultados				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	15	17,4	17,4	17,4
Bueno	42	48,8	48,8	66,3
Muy bueno	29	33,7	33,7	100,0
Total	86	100,0	100,0	

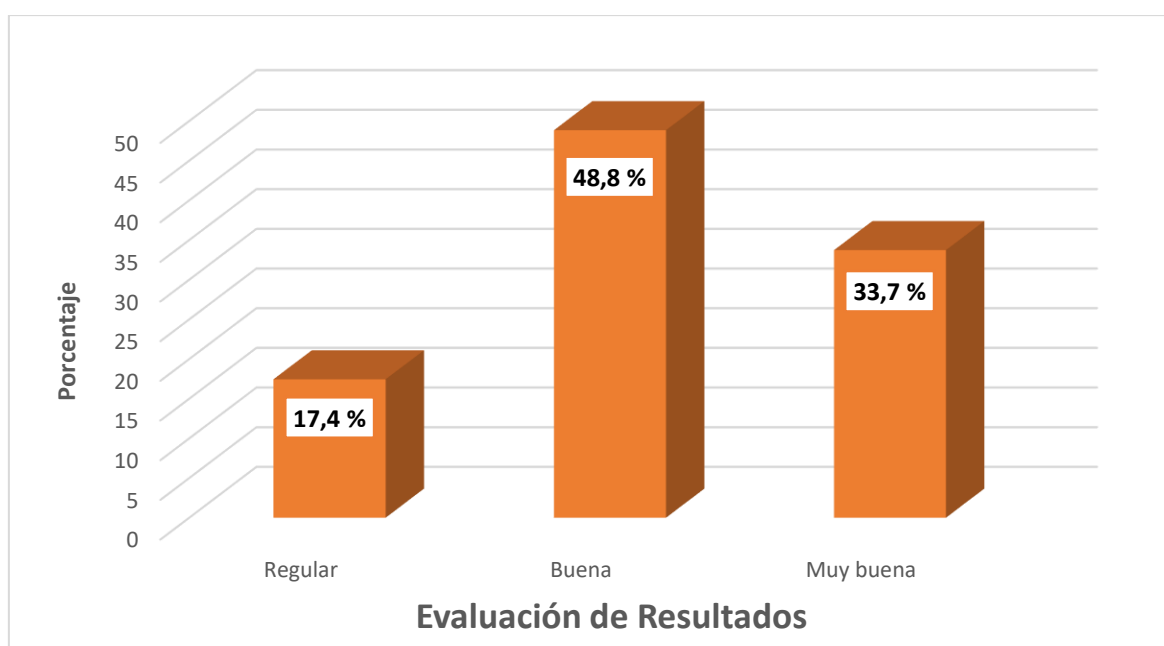


Figura 9. Niveles de la dimensión evaluación de resultados de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 9 podemos observar que, del total de encuestados sobre la dimensión evaluación de resultados de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, el 17,4% tienen un nivel regular, 48,8% se encuentran en un nivel bueno y el 33,7% tiene un nivel muy bueno.

Tablas de contingencia

Tabla 17.

Tabla cruzada inteligencia emocional y solución de conflictos

		Solución de Conflictos				
		Regular	Buena	Muy Buena	Total	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	6	3	0	9
		% del total	7,0%	3,5%	0,0%	10,5%
	Moderado	Recuento	5	60	8	73
		% del total	5,8%	69,8%	9,3%	84,9%
	Alto	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	2,3%	2,3%	4,7%
Total		Recuento	11	65	10	86
		% del total	12,8%	75,6%	11,6%	100,0%

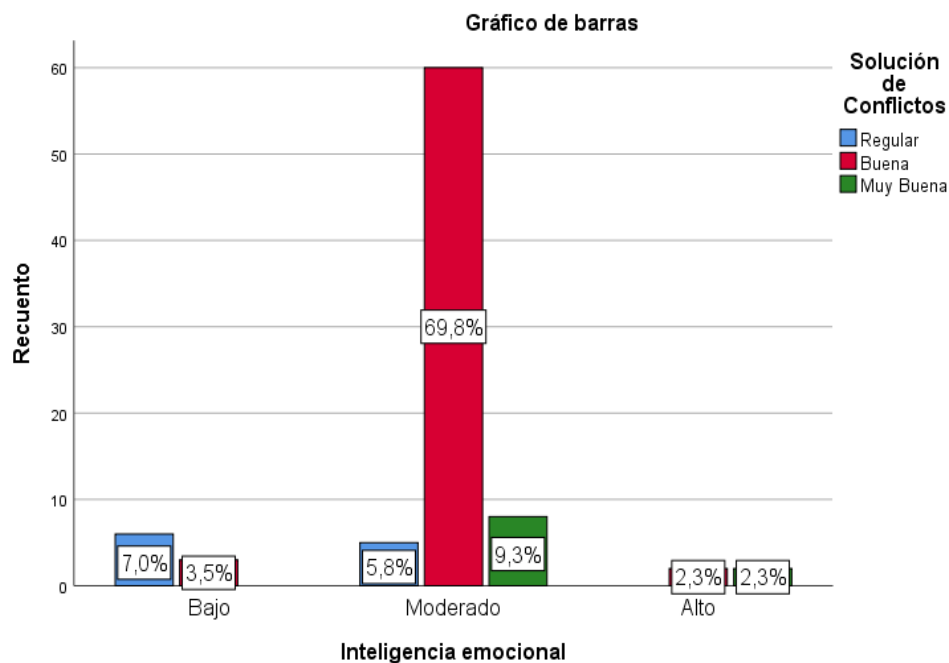


Figura 10. Inteligencia emocional por solución de conflictos

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 10 muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 69.8% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la solución de conflictos tienen un nivel bueno, el 9.3% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la solución de conflictos tienen un nivel muy bueno, respecto a los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Tabla 18.

Tabla cruzada inteligencia emocional y control emocional

		Control emocional				
		Regular	Buena	Muy Buena	Total	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	3	6	0	9
		% del total	3,5%	7,0%	0,0%	10,5%
	Moderado	Recuento	6	61	6	73
		% del total	7,0%	70,9%	7,0%	84,9%
	Alto	Recuento	0	2	2	4
		% del total	0,0%	2,3%	2,3%	4,7%
Total		Recuento	9	69	8	86
		% del total	10,5%	80,2%	9,3%	100,0%

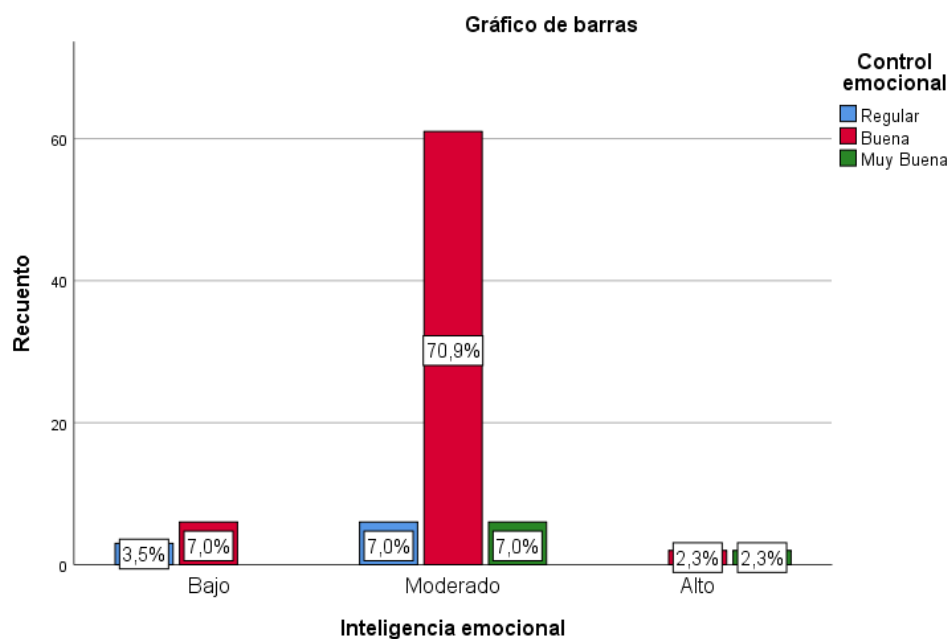


Figura 11. Inteligencia emocional por control emocional

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 11 muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 70.9% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y el control emocional tienen un nivel bueno, el 7.0% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y el control emocional tienen un nivel muy bueno, respecto a los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Tabla 19.

Tabla cruzada inteligencia emocional y competencia comunicativa

		Competencia comunicativa					Total	
		Muy Deficiente		Deficiente	Regular	Buena		Muy Buena
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	1	3	1	3	1	9
		% del total	1,2%	3,5%	1,2%	3,5%	1,2%	10,5%
	Moderado	Recuento	2	1	8	27	35	73
		% del total	2,3%	1,2%	9,3%	31,4%	40,7%	84,9%
	Alto	Recuento	0	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%	4,7%
Total		Recuento	3	4	9	32	38	86
		% del total	3,5%	4,7%	10,5%	37,2%	44,2%	100,0%

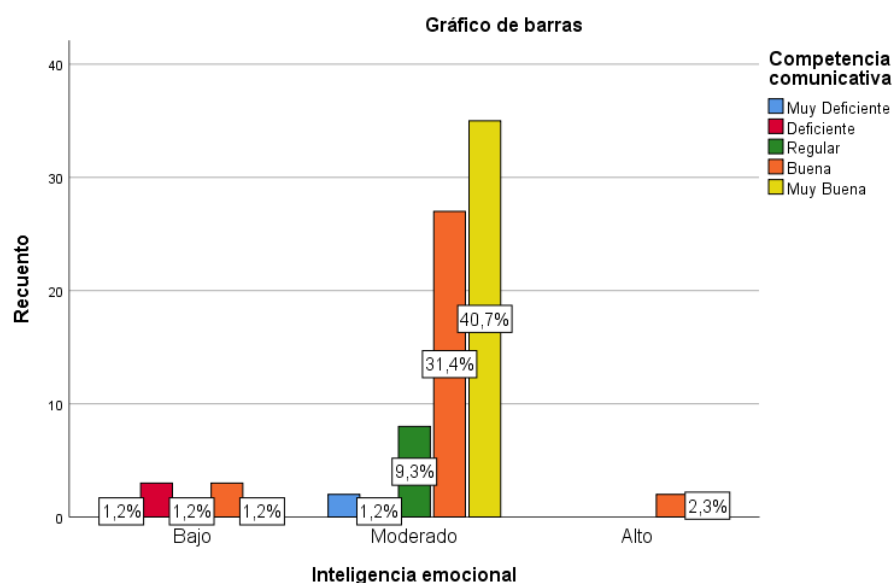


Figura 12. Inteligencia emocional por competencia comunicativa

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 12 muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 40.7% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la competencia comunicativa tienen un nivel muy bueno, el 31.4% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la competencia comunicativa tienen un nivel bueno, respecto a los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

Tabla 20.

Tabla cruzada inteligencia emocional y evaluación de resultados

		Evaluación de Resultados				
		Regular	Buena	Muy Buena	Total	
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	3	3	3	9
		% del total	3,5%	3,5%	3,5%	10,5%
	Moderado	Recuento	11	38	24	73
		% del total	12,8%	44,2%	27,9%	84,9%
	Alto	Recuento	1	1	2	4
		% del total	1,2%	1,2%	2,3%	4,7%
Total		Recuento	15	42	29	86
		% del total	17,4%	48,8%	33,7%	100,0%

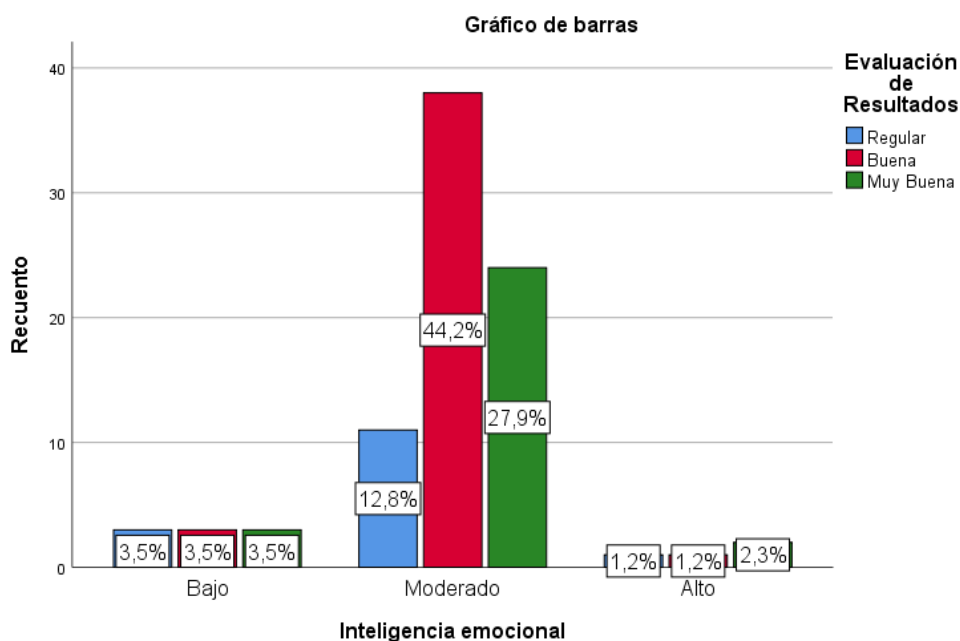


Figura 13. Inteligencia emocional por evaluación de resultados

Interpretación:

En la tabla 20 y figura 13 muestran los resultados desde la percepción de los encuestados, que el 40.2% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la evaluación de resultados tienen un nivel bueno, el 27.9% de la inteligencia emocional tiene un nivel moderado y la evaluación de resultados tienen un nivel muy bueno, respecto a los trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

3.2 Análisis inferencial

Respecto a la Normalidad de las variables

Para determinar la normalidad, no corresponde para variables cualitativas, como se observa en la tabla 1 operacionalización de la variable inteligencia emocional y la tabla 2 de la variable solución de conflictos, por ser unas variables cualitativas ordinales. En tal sentido, se aplican las pruebas correspondientes a la estadística general.

3.3 Prueba de hipótesis

Antes del desarrollo de las pruebas, se muestran las bases teóricas para la interpretación de los resultados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el nivel de significancia de una evaluación estadística es un nivel de la probabilidad de equivocarse y que fija de manera a priori el investigador. Existen dos niveles de significancia consensuados en ciencias sociales:

- a) Nivel de significancia de 0.05, que significa que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y sólo 5% en contra. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente; ambos suman la unidad.
- b) Nivel de significancia de 0.01, que significa que el investigador tiene 99% en su favor y 1% en contra (0.99 y 0.01 = 1.00) para generalizar sin temor.

Tabla 21.

Valores de Rho de Spearman

Coeficiente	Interpretación
0,00 a 0,20	Correlación prácticamente nula
0,21 a 0,40	Correlación baja
0,41 a 0,70	Correlación moderada
0,71 a 0,90	Correlación alta
0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009), Metodología de la Investigación Educativa

Hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H_a. Existe relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Nivel de significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 22.

Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables inteligencia emocional y solución de conflictos

			Inteligencia Emocional	Solución de Conflictos
Rho de Spearman	Inteligencia	Coefficiente de correlación	1,000	,784**
	Emocional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
	Solución de	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
	Conflictos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Como se puede ver en la tabla 22, ya que el p-valor (Sig. 0,000) es menor que 0,05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁: hipótesis de investigación). El coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de (0,784); por lo tanto, es altamente significativo. En consecuencia, en base a los valores de la Tabla 21, podemos afirmar que existe correlación alta entre la inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H_a. Existe relación entre la inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Nivel de significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 23.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control emocional

			Inteligencia Emocional	Control Emocional
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,718**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	86	86
Control Emocional	Control Emocional	Coefficiente de correlación	,718**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	86	86

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

Como vemos en la tabla 23, ya que el p-valor (Sig. 0,000) es menor que 0,05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁: hipótesis de investigación). El coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de (0,718); por lo tanto, es altamente significativo. En consecuencia, en base a los valores de la Tabla 21, podemos afirmar que existe correlación alta entre la inteligencia emocional y la dimensión control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H_a. Existe relación entre la inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Nivel de significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 24.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la variable inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa

			Inteligencia Emocional	Competencia comunicativa
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,444**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	86	86	
Competencia comunicativa	Competencia comunicativa	Coefficiente de correlación	,444**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	86	86	

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

De acuerdo a la tabla 24, ya que el p-valor (Sig. 0,000) es menor que 0,05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁: hipótesis de investigación). El coeficiente de Rho de Spearman tiene un valor de (0,444); por lo tanto, es altamente significativo. En consecuencia, en base a los valores de la Tabla 21, podemos afirmar que existe correlación moderada entre la inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H_a. Existe relación entre la inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Nivel de significación Se ha considerado $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₀

Prueba de estadística: Debido a que las variables tienen escala ordinal utilizamos el procedimiento estadístico Rho de Spearman de la estadística no paramétrica, para determinar el grado de relación que tiene ambas variables.

Tabla 25.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la variable inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados

			Inteligencia Emocional	Evaluación de Resultados
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	86	86
Evaluación de Resultados		Coefficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	86	86

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

De acuerdo a la tabla 25, ya que el p-valor (Sig. 0,001) es menor que 0,05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁: hipótesis de investigación). El coeficiente Rho de Spearman tiene un valor de (0.356); por lo tanto, es altamente significativo. En consecuencia, en base a los valores de la Tabla 21, podemos afirmar que existe correlación baja entre la inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se buscó determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Respecto a la hipótesis general de la presente investigación los resultados hallados fueron $p=0,000$ y un Rho de Spearman= 0,784 los cuales demuestran la existencia de una relación significativa y un alto grado de correlación entre las variables inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, semejante a lo realizado por Guarato (2014) en su trabajo de investigación cuyas variables objetos de estudio fueron la Inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales en escuelas básicas en un estado de Venezuela de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transeccional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 84 personas, donde se emplearon el cuestionario y la encuesta como técnicas de recolección de datos. Para determinar la correlación de las variables el investigador empleo el coeficiente de Pearson ($r=0,692$) y una significancia de $p=0,000$ por lo que se concluye que existe una correlación positiva y significativamente alta entre las variables objeto de estudio, es decir a medida que aumentan los componentes de la inteligencia emocional se incrementan los componentes de la variable resolución de conflictos.

Así también, el presente estudio tiene coincidencias con Yacavilca (2017) quien en su investigación realizada en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017 (Perú) buscó determinar la relación entre la Inteligencia emocional y manejo de conflictos, fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. Su muestra fue de 80 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios para ambas variables validados por juicios de expertos y sometidos a las pruebas de Alpha de Cronbach y KR-20, respectivamente a fin de determinar su confiabilidad. El investigador emplea el coeficiente de correlación Rho Spearman cuyo resultado ($r=0,508$) y nivel de significancia ($p=0,000$) determinan una correlación moderado significativa entre las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos.

En cuanto a la primera hipótesis específica se hallaron los siguientes resultados $p=0,000$ y un coeficiente de Rho de Spearman igual a $r=0,718$, por lo que de acuerdo a la interpretación de los resultados se puede afirmar que existe una correlación alta significativa

entre la Inteligencia emocional y el control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, encontrando cierta similitud con la investigación de Montes, Rodríguez y Serrano (2014) quienes en su investigación realizada sobre las estrategias de manejo de conflicto en clave emocional buscan verificar cuáles son las emociones que influyen al momento de elegir un determinado estilo de afrontamiento de un conflicto, evaluando todas aquellas emociones y afectos que sufre una persona antes de encarar una situación conflictiva. Asimismo, dicho estudio indica que si una persona cuenta con una experiencia emocional positiva su tendencia ante una situación conflictiva será la de una estrategia integrativa, mientras que aquellos con experiencia emocional negativa serán más dominantes ante una situación conflictiva; comprobando la importancia de las emociones en el comportamiento de las personas antes un conflicto.

Asimismo, Merve (2014) en su estudio sobre la contribución de la inteligencia emocional en los componentes del desgaste emocional conocido como Burnout que realizado en los profesionales de la salud en Turquía, busca analizar como los factores de la inteligencia emocional afectan el burnout, de acuerdo a los resultados obtenidos el investigador concluye que la inteligencia emocional tiene un impacto en la disminución del burnout e incrementan los sentimientos de logro personal de acuerdo a ello una de sus recomendaciones es la organización de cursos dirigidos a los profesionales con la finalidad de mejorar el manejo de las emociones que permita mejorar el bienestar laboral y su desempeño en la institución. Lo que concuerda con la segunda recomendación del presente estudio.

Respecto a la segunda hipótesis específica se hallaron los siguientes resultados $p=0,000$ y un coeficiente de Rho de Spearman igual a $r=0,444$, por lo que de acuerdo a la interpretación de los resultados se puede afirmar que existe una correlación moderada significativa entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, teniendo similitud con Espinoza (2014) quien en su investigación titulada La Inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes en la ciudad de Trujillo - Perú emplea el inventario de Bar-On sometido a la prueba de Alpha de Cronbach obteniendo un resultado de 0,93 lo que demostró que era un instrumentos confiable para ser aplicado por la investigadora, asimismo utilizó para determinar sus grados de correlación los coeficientes de Pearson y Spearman.

En el caso de Valdivia (2017) en su estudio para determinar el grado de correlación entre la ética y los conflictos laborales después de la obtención de los resultados se determina que existe una correlación inversa entre ambas variables, asimismo el investigador recomienda establecer canales de comunicación que mantengan informados de manera permanente al personal buscando disminuir los conflictos laborales; lo que refuerza la tercera recomendación del presente trabajo de investigación, dando la importancia de la comunicación en las instituciones.

En su tesis doctoral Martin (2013) realiza una investigación donde busca evaluar las relaciones establecidas en un modelo estructural para relacionar la inteligencia emocional con la percepción de relaciones, percepción de apoyo de la autonomía, el índice de satisfacción de necesidades y la autodeterminación en el ámbito deportivo. Entre sus conclusiones se comprueba una relación significativa entre la inteligencia emocional y motivación autodeterminada. Asimismo, los resultados también le permiten afirmar al investigador que la práctica de un deporte favorece el desarrollo de habilidades sociales en las personas al relacionarse con los compañeros de equipo y profesor. En comparación con el estudio realizado tenemos que tanto en el ámbito deportivo como laboral la inteligencia emocional juega un rol importante para interrelacionarnos con los demás para el logro de objetivos.

En la presente investigación forma parte del marco teórico de la variable solución de conflictos los estilos de conflicto formulados por Thomas Killman los cuales Yzaguirre (2017) adopta como teoría que sustenta una de sus variables, su investigación tuvo como resultados niveles de correlación alta entre los estilos de liderazgo (transformacional, transaccional y laissez-faire) y el manejo de conflictos. Adicionalmente, acorde con nuestra investigación vemos que el tema de los conflictos dentro de las instituciones públicas es una preocupación constante por lo cual los aportes de este tipo de investigaciones permiten identificar de qué manera diversas variables pueden contribuir a gestionar de manera adecuada los conflictos para su pronta solución.

En relación a la tercera hipótesis específica se obtuvo un grado de significancia de $p=0,001$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r=0,356$, de acuerdo a ello se afirma la existencia de una correlación baja entre la inteligencia emocional y la evaluación de

resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018. De acuerdo a Fernández (2013) cuyo trabajo de investigación sobre el manejo de conflictos y convivencia escolar en instituciones educativas entre sus resultados se comprobó que indicadores como la comunicación, compromiso y respeto mutuo no logran resultados favorables para el manejo de conflictos. Así también respecto al objetivo general se obtuvo una correlación positiva débil, lo que permite al investigador recomendar la implementación de un programa dirigido a directivos y docentes que les permita determinar estrategias adecuadas para el manejo de los conflictos para que sean empleados prevención y afrontamiento de los mismos. Lo que concuerda con la cuarta conclusión de la presente investigación, respecto a la formulación de estrategias que tomará el personal ante una confrontación.

En la investigación de Rojas (2014) acerca de la inteligencia emocional y gestión institucional obtiene niveles de inteligencia emocional altos en los directores de educación básica siendo de un 73.33%, mientras que en el presente trabajo de investigación se obtiene un nivel de inteligencia emocional moderado de un 84.9% del personal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo; vemos que los trabajadores de las entidades públicas necesitan fortalecer el manejo de sus emociones de tal manera que permita desarrollar junto a otras variables una mejora continua en los servicios prestados por el estado, lo que contribuirá con la tan ansiada modernización del Estado peruano.

V. CONCLUSIONES

Primera:

Respecto a la hipótesis general formulada en la presente investigación después de realizar los análisis estadísticos concluimos que existe una correlación alta entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, es decir a mayor inteligencia emocional del personal una mayor capacidad de solución de conflictos. Lo que fue determinado por el coeficiente de Spearman = 0,784 y un $p=0,000$, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Segunda:

En relación a la primera hipótesis específica los resultados obtenidos después del análisis estadístico nos indican que existe una correlación alta entre la Inteligencia emocional y la dimensión control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, de acuerdo a los resultados obtenidos después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se tiene un $r=0,718$ con un $p=0,000$, lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Tercera:

En lo referente a la segunda hipótesis específica se comprobó mediante la aplicación del coeficiente de Spearman que existe una correlación moderada de $r=0,444$ y una significancia de $p=0,000$ entre la Inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta:

Para la tercera hipótesis específica se concluye que existe una correlación baja entre la Inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018; de acuerdo a los resultados arrojados por coeficiente de correlación de Spearman = 0,356 y un $p=0,001$.

VI. RECOMENDACIONES

Primera:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se tiene que existe una relación alta entre la inteligencia emocional y la solución de conflictos es por ello que se debe proponer a las áreas correspondientes lineamientos que sean aplicados en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo con la finalidad de preservar el bienestar emocional de los trabajadores y directores a fin de poder enfrentar cualquier tipo de conflicto de una manera óptima, mejorando las relaciones interpersonales entre los trabajadores de todos los niveles jerárquicos.

Segunda:

La Dirección General de Juegos Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo deberá proponer la implementación de talleres y charlas sobre la inteligencia emocional a todo el personal incluyendo a directores generales y de línea cuyo objetivo sea desarrollar habilidades sociales en el personal tales como la tolerancia, la empatía, adaptabilidad y control de impulsos para lograr un mejor ambiente de trabajo reduciendo la aparición de disputas y conflictos dentro de la entidad.

Tercera:

Se deberá promover medidas que mejoren la comunicación entre todo el personal de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo, habiéndose comprobado la existencia de una correlación moderada entre la inteligencia emocional y la dimensión de competencia comunicativa se debe buscar fortalecer y mejorar los canales de comunicación dentro de la institución en todos los niveles tanto jefes como subordinados.

Cuarta:

Los directores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo deberán programar reuniones periódicas con los trabajadores a fin de analizar las posibles situaciones conflictivas que puedan darse en la institución y determinar si las acciones tomadas verdaderamente han cumplido con brindar soluciones a los mismos, permitiendo la retroalimentación y mejora continua que permitan la formulación de estrategias para una adecuada solución de conflictos.

VII. REFERENCIAS

- Audirac, C. A. (1994). *ABC del Desarrollo organizacional*. México: Trillas.
- Balestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación* (7a ed.). Venezuela: Consultores Asociados.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bisquerra, R. (2011). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla S.A.
- Caballero, R., Crespi, M. y Radusky, P. (2013). Adaptación argentina del test de inteligencia emocional de mayer-salovey-caruso (msceit v 2.0). *Anuario de Investigaciones*, XX, 377-386.
- Carolina, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. (8a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cooper, R. y Sawaf. A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia: Norma.
- De Pelekais, C., Nava, Á. y Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES. *Telos*, 8(2), 266-288. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99318557008.pdf>
- Espinoza, O.A.C. (2014). La Inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes en la ciudad de Trujillo,2014. *Revista UCV-HACER* 4(2)7, 18-24. Recuperada de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/727/569>
- Extremera, N., Fernandez, P. y Fernández, M. (2016). *Inteligencia emocional y educación*. España: Grupo 5.
- Extremera, N y Ruiz, D. (2012). *Inteligencia Emocional Y Bienestar Personal En Estudiantes Universitarios De Ciencias De La Salud* (Tesis doctoral, Universidad de Málaga, Málaga, España). Recuperada de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR_PINEDA_GALAN.pdf?sequence=1

- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), 63-93. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Fernández, P. (2013). *Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general*. (Tesis de maestría, Universidad del Zulia, Venezuela). Recuperado de http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?Cod Arquivo=5879
- García-Fernández, M. y Giménez-Mas, I.S. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Cuadernos del profesorado*, 3(6), 43 - 52. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408>
- Goleman. D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- González, Y. (2010). El conflicto organizacional: una solución constructiva. *Revista Pensando Psicología*, 6(11), 11-27.
- Guariato, M. (2014). *La Inteligencia emocional y Resolución de conflictos institucionales* (Tesis de maestría, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_archivos/177/TDE-2015-03-02T10:52:12Z-5561/Publico/guariato_mario_e.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, (6a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Jones, G. (2013). *Teoría Organizacional Diseño y cambio en las organizaciones*. (7a ed.). México: Pearson Educación.
- Lewin, K. (1935). *A dynamic theory of personality*. Nueva York: McGraw-Hill.
- López, E., Pulido, M., y Berrios, P. (2014). EQI – Versión Corta (EQI-C) Adaptación y validación al español del EQ-i en universitarios. *Boletín de Psicología* (110), 21–36.
- Martín, M. (2013). *Análisis de un modelo estructural de inteligencia emocional y motivación autodeterminada en el deporte*. (Tesis doctoral, Universidad de Valencia- España). Recuperada de <http://roderic.uv.es/handle/10550/28928>
- Mayer, J y Salovey, P. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*, 3-31. New York: Basic Books.
- Merve, Z. (2014). The Contribution of Emotional Intelligence on the Components of Burnout: The Case of Health Care Sector Professionals. *Electronic Journal of*

- Business Ethics and Organization Studies*, 19(2), 27-34. Recuperado de http://ejbo.jyu.fi/pdf/ejbo_vol19_no2_pages_27-34.pdf
- Montes, C., y Rodríguez, D. y Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología*, 30(1), 238-246. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16729452025.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *Sistemas de Resolución de conflictos laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*. http://www.ilo.org/ifpdial/information-resources/publications/WCMS_337941/lang-es/index.htm
- Ormachea, I. (2000). Manual de conciliación procesal y pre procesal. *Revista Academia de la Magistratura*, (3), 29-33. Recuperada de http://sistemas.amag.edu.pe/publicaciones/revistas_institu/revista3.pdf
- Pondy, L. R. (1967). Organizational Conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296-320. Recuperada de <https://es.scribd.com/document/334637678/Pondy-Organizational-Conflict-1967>
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rojas, T. (2014). *Inteligencia emocional de directores y gestión institucional en educación básica regular del distrito de Huanta* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú). Recuperada de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3255/Rojas%20Paucar%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality. *Baywood Publishing Company, Inc*, (9), 185 – 211. Recuperada de http://ei.yale.edu/wp-content/uploads/2014/06/pub153_SaloveyMayerICP1990_OCR.pdf
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Ugarriza, N., y Pajares, L., (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona* (8), 11-58. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816001.pdf>
- Valdivia, U. (2017). *Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada

- de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7273/Valdivia_RU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, J.L. (2006). Escala de solución de conflicto: Construcción y Validez. *Revista Cultura. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres*, (20), 579–600. Recuperada de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Vera, J.L. (2005). Conflicto: Una visión integradora. *Revista Cultura. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres*, (19), 419–436. Recuperada de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_19_1_conflicto-una-vision-integradora.pdf
- Yacavilca, N. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Yacavilca+Rivera%2C+Noem%C3%AD>
- Yzaguirre, G.P. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8895/Yzaguirre_CGP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zárate, R. y Matviuk, S. (2012). Inteligencia emocional y prácticas de liderazgo en las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 89-102. Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225025086008.pdf>
- ¿Qué tan importante es manejar la inteligencia emocional en el trabajo? (29 de abril 2014). Recuperada de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importante-manejar-inteligencia-emocional-58614>
- ¿Es la inteligencia emocional la clave del éxito? (15.11.2015). Recuperada de <https://es.weforum.org/agenda/2015/11/inteligencia-emocional/>
- “La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos” (22.08.2013). Recuperada de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326>

“Demanda de colaboradores con dominio de inteligencia emocional es mayor” (26.06.2018). Recuperada de <https://diariocorreo.pe/edicion/la-libertad/demanda-de-colaboradores-con-dominio-de-inteligencia-emocional-es-mayor-826541/>

“Una buena gestión de la inteligencia emocional permite garantizar un entorno laboral saludable y eficiente” (14.06.2016). Recuperada de <http://www.camiper.com/noticias.php?notice=73>

“MTPE solucionó conflictos laborales de 5.000 trabajadores” (31.07.2018). Recuperada de <https://larepublica.pe/economia/1289105-mtpe-soluciono-conflictos-laborales-5000-trabajadores>

VIII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

AUTOR: Mónica Magallanes Tejada

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y el control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.</p>	Variable: Inteligencia Emocional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Intrapersonal	Autoconciencia Asertividad Autoconcepto Autorrealización	5, 7, 8, 9, 12, 13, 24, 27	Muy Alto (118 - 140) Alto (95 - 117) Moderado (72 - 94) Bajo (50 - 71) Muy Bajo (28 - 49)
			Interpersonal	Empatía Responsabilidad Social Relaciones interpersonales	4, 11, 14, 17, 18, 21, 22	
			Manejo del estrés	Tolerancia al Estrés Control de Impulsos	2, 10, 16, 19, 23, 25, 26, 28	
			Adaptación	Estrategias de solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	1, 3, 6, 15, 20	
			Variable: Solución de Conflictos			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
Control emocional	Tolerancia Empatía Adaptabilidad Impulsividad	1 - 4, 6 - 10, 12 - 14, 16 - 18, 21, 22, 25 - 28, 30 - 32	Muy Buena (147 - 175) Buena (119 - 146)			

			Competencia comunicativa	Comunicación verbal Comunicación no verbal	11, 19, 23, 33, 34	Regular (91 – 118) Deficiente (63 – 90)
			Evaluación de resultados	Retroalimentación	5, 15, 20, 24, 29, 35	Muy deficiente (35 – 62)
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No experimental, correlacional de corte transversal ya que el estudio se hará en un solo momento.</p> <p>MÉTODO: Enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético – deductivo.</p>	<p>POBLACIÓN: 86 profesionales de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional. Técnicas: Cuestionario Instrumentos: EQI-Versión corta (EQI-C) Adaptación y validación al español del EQ-I Autor: E. López-Zafra, M. Pulido y P. Berrios Adaptación: Mónica Magallanes Tejada Año: 2014 Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Solución de Conflictos Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Escala de solución de conflictos (ESOC) Autor: José Luis Vera La Torre Adaptación: Mónica Magallanes Tejada Año: 2006 Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA Se realiza la recopilación y tabulación de datos, posteriormente se realiza la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia de las variables y dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL Se efectúa la prueba de la hipótesis general y específicas empleando el coeficiente de Spearman.</p>			



PERÚ

Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoViceministerio
de TurismoDirección General
de Juegos de Casino y
Máq. Tragamonedas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

Por medio de la presente se deja constancia que la Sra. **MONICA MAGALLANES TEJADA** identificada con **DNI 43201844**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado dos encuestas al personal que labora en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, las cuales contaron con la autorización de esta Dirección General para su realización.

Lo antes indicado se realizó en mérito a la carta de fecha 19.06.2018 expedida por la Universidad Cesar Vallejo, mediante la cual solicita a esta Dirección General brindar las facilidades a la Sra. **MONICA MAGALLANES TEJADA** para realizar su trabajo de investigación (Tesis): *"Inteligencia emocional y solución de conflictos en una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018"*

San Isidro, 16 de Julio del 2018.

MANUEL SAN ROMAN BENAVENTE
Director General de Juegos de Casino
y Máquinas Tragamonedas



Trabajador	VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL																											
	Intrapersonal								Interpersonal								Manejo del Estrés								Adaptación			
	5	7	8	9	12	13	24	27	4	11	14	17	18	21	22	2	10	16	19	23	25	26	28	1	3	6	15	20
1	2	3	1	2	4	3	4	2	4	3	2	4	5	3	5	3	4	4	1	2	3	4	2	3	4	5	3	4
2	2	2	1	2	2	4	4	1	2	3	5	2	3	1	4	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3	4	3
3	1	1	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	1	3	4	3	2	4	3	3	3	3
4	1	2	1	3	1	2	4	4	4	2	5	4	4	5	3	4	4	2	3	2	2	3	1	3	5	4	4	4
5	2	4	2	1	4	3	4	1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3
6	5	4	5	2	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	1	4	3	5	5	4	4	4
7	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4
8	3	2	3	3	3	1	1	2	4	2	2	4	4	4	3	3	1	3	3	1	3	2	2	2	4	2	3	3
9	3	1	3	1	1	1	3	1	4	4	5	4	5	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4
10	2	3	2	2	2	1	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	2	1	2	1	3	4	3	4	5	4	4	5
11	1	1	1	1	1	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	5
12	2	2	2	2	1	1	1	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4
13	3	1	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	3
14	2	1	1	1	2	3	4	2	5	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	3	4	4
15	5	1	2	3	1	2	4	1	4	5	5	4	5	5	4	3	1	3	2	1	3	4	2	4	5	5	5	5
16	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	3	2	4	2	1	2	2	2	3	2	1	4	3	4	3	4
17	3	1	1	1	1	1	4	1	5	4	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	5	4	4
18	4	1	2	1	2	3	4	3	5	4	2	3	3	5	5	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
19	1	1	1	2	1	3	4	2	4	4	3	3	4	3	5	2	2	1	2	3	1	3	1	5	5	5	5	5
20	4	3	2	3	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	2	1	3	1	3	2	3	2	4	4	3	4	4
21	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
22	1	2	1	2	2	1	2	1	4	4	4	4	5	4	5	2	1	2	1	2	3	1	2	5	5	5	5	5
23	1	1	2	2	1	1	2	1	4	4	4	3	4	5	4	2	1	3	1	1	2	2	1	4	5	4	4	5
24	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	4
25	3	4	3	1	3	3	4	2	4	5	5	4	3	4	5	1	1	3	1	2	1	3	2	4	5	3	5	4
26	4	1	1	2	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4
27	1	1	1	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4
28	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	3	5	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5
29	2	2	3	2	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4
30	3	1	1	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	1	1	1	1	2	3	1	4	4	4	4	4
31	2	2	2	1	2	4	5	2	4	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	3	3	3	2	3	5	5	4	5
32	4	2	1	1	1	1	1	2	5	4	5	4	4	5	4	2	2	1	1	3	1	1	2	4	4	4	4	4
33	1	1	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5
34	1	1	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	1	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
35	3	2	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2
36	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	2	5	1	3	1	2	2	3	2	1	3	5	5	3	3
37	1	1	2	1	1	3	1	1	4	4	5	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	1	1	3	5	4	5	3
38	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	3	3	4	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	5	4	4	4
39	2	1	4	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	1	4	5	4	4	4
40	1	2	2	1	2	2	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	2	2	1	2	2	2	1	4	4	4	5	4
41	3	1	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3	4
42	2	4	1	2	1	2	2	3	3	5	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	2	2	4	4	5	4	5
43	4	1	4	4	2	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	2	3	1	1	3	3	4	3	3	5	4	4	5

44	1	3	2	2	3	1	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3	5	3	4
45	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	4	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	5
46	3	1	2	2	3	2	3	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	2	2	1	2	1	2	3	5	5	5	4
47	1	3	2	2	3	1	2	3	4	4	5	3	4	4	3	3	1	2	2	1	1	2	1	4	5	3	4	3
48	2	2	1	3	1	2	3	4	4	5	4	4	5	5	4	1	1	2	1	2	3	3	2	3	4	4	4	4
49	2	1	3	1	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	1	3	3	1	2	1	3	2	4	3	4	3	2
50	4	3	2	1	5	3	3	3	2	3	2	5	3	4	3	2	2	1	3	3	2	3	1	3	5	2	3	4
51	1	2	1	1	1	2	3	2	3	5	4	4	3	3	4	1	2	3	3	2	2	1	1	3	5	4	4	5
52	3	3	2	3	2	1	2	2	4	4	3	3	5	3	4	3	2	3	2	1	1	2	2	4	3	4	3	4
53	2	2	4	2	1	5	4	3	5	3	4	4	4	3	5	3	3	2	1	2	2	1	3	3	4	5	5	4
54	2	2	3	3	4	3	2	3	5	5	4	3	4	5	4	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	4	4	3
55	3	1	1	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	4
56	3	2	1	2	2	2	1	1	2	4	3	3	4	4	5	2	1	2	2	1	1	2	1	4	3	3	2	4
57	1	4	3	2	2	2	1	2	3	4	3	3	3	2	5	3	3	1	3	2	1	2	2	4	4	4	4	5
58	2	3	1	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	5	4	4	4	3	2	1	2	2	2	5	3	3	3	5
59	1	2	1	1	2	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	3	2	2	3	2	1	1	5	5	4	5	4
60	1	3	1	3	3	2	1	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	1	1	2	1	2	3	3	4	5	4
61	3	2	1	1	3	2	5	3	3	5	5	3	3	3	2	2	1	4	2	1	1	3	2	4	4	5	4	4
62	1	2	3	2	1	1	2	1	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	5
63	4	3	2	1	3	1	2	2	4	5	4	4	5	4	4	2	1	1	2	3	4	3	1	2	4	3	4	5
64	2	2	3	1	1	3	2	2	3	4	5	4	4	3	3	1	2	1	1	2	1	3	3	4	5	4	4	3
65	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	2	3	1	2	3	1	2	2	4	5	4	5	3
66	1	2	3	2	3	1	2	3	4	5	3	3	4	5	4	1	2	2	2	3	2	2	2	5	4	3	3	5
67	2	2	4	2	2	4	3	3	4	5	4	4	3	2	5	2	2	1	1	2	1	1	1	5	4	5	4	5
68	2	1	1	2	1	3	1	3	3	5	3	3	3	4	4	1	1	2	2	1	3	2	1	3	4	5	4	3
69	1	2	1	1	3	2	3	4	5	5	2	3	4	4	4	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	4	5	4
70	2	2	3	3	1	2	2	2	3	5	4	4	4	5	5	3	2	3	1	2	2	3	2	4	4	4	5	5
71	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	4	4
72	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	5	4	3	4
73	2	2	1	1	1	2	3	2	5	3	2	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	3	2	4	3	5	3	5
74	2	4	3	1	2	3	2	3	5	3	5	5	4	4	5	2	3	1	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5
75	2	1	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	4	1	2	3	2	2	1	3	2	5	4	5	4	5
76	2	2	2	2	1	2	2	2	5	4	3	4	4	4	5	3	2	2	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4
77	3	1	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	1	3	2	4	5	3	4	5
78	2	3	1	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	1	1	3	2	2	2	3	1	3	5	3	2	3
79	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4
80	4	3	1	1	1	3	2	2	4	4	5	4	3	3	4	2	1	2	3	2	1	2	3	4	4	4	5	5
81	3	2	3	1	4	2	4	2	5	4	5	5	4	3	5	1	2	2	2	1	2	1	2	5	3	2	3	4
82	2	1	1	1	1	1	3	2	5	4	3	4	3	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4
83	2	1	2	2	2	4	3	1	4	5	3	3	5	4	5	1	1	3	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4
84	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	5	1	5	2	4	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	3	3	4
85	2	3	2	2	1	2	2	1	3	4	4	5	5	5	5	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	5	5	5
86	1	2	3	3	2	3	1	4	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5

44	2	3	4	3	5	3	1	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	
45	2	4	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	2	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	
47	2	3	5	5	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	
48	2	1	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	2	4	3	3	3	3	
49	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	4	3	3	2	1	2	3	4	3	4	5	5	
50	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
51	2	3	3	5	2	2	4	2	5	2	4	5	2	5	5	3	4	2	5	1	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	2	2	2	
52	4	5	3	2	3	2	2	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
53	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
54	4	4	5	5	3	4	2	3	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4
55	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5
56	2	4	3	3	3	2	4	5	4	4	2	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	1	5	2	3	2	5	5	4	5	2	
57	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	
58	3	5	3	3	5	5	2	2	3	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	
59	5	3	5	4	4	5	2	2	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	
60	2	4	3	5	4	3	3	4	2	3	5	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	2	2	1	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	
61	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	2	4	5	3	2	3	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	
63	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	1	4	4	1	4	5	2	2	2	1	4	3	2	2	3	5	3	3	4	4	
64	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	5	3	5	3	2	3
65	5	3	2	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
66	3	3	4	5	4	4	1	5	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	5	
67	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	3	4	5	3	2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	
68	4	4	3	5	4	5	2	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
69	2	5	3	3	3	3	2	5	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	4	5	4	3	3	4	2	5	4	5	3	3	3	3	
70	3	5	4	5	5	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	
71	5	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	3	4	4	
72	4	3	4	5	4	4	1	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	
73	5	3	3	4	3	2	2	5	4	2	3	5	4	3	4	4	5	3	2	4	3	2	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	2	
74	4	5	4	5	5	5	1	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	1	5	4	
75	5	5	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	
76	3	4	3	3	5	4	1	3	3	3	5	4	4	5	4	3	2	3	4	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
77	3	5	3	2	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	3	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	
78	5	3	2	3	3	3	1	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	2	3	2	3	5	3	4	5	4	4	5	5	
79	4	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5	3	2	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	
80	4	3	4	5	3	5	2	5	3	5	4	3	4	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
81	3	3	4	4	4	5	2	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	5	4	3	3	4	5	5	5	
82	3	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	
83	5	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	
84	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
85	3	3	2	5	3	4	1	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	2	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	
86	5	5	5	5	5	5	1	3	4	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Marca con un aspa la opción que corresponda a tu elección.

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. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Me cuesta controlar mi enfado.					
3	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
4	Me gusta ayudar a la gente.					
5	No soy capaz de expresar mis ideas.					
6	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
7	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
8	Me es difícil entender cómo me siento.					
9	He logrado muy poco en los últimos años.					
10	Mi impulsividad crea problemas.					
11	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
12	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
13	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
14	Mis amigos me cuentan acerca de su vida privada.					
15	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
16	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
17	Me preocupa lo que les ocurre a otros.					
18	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
19	Me cuesta controlar mis impulsos.					
20	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
21	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.					
22	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
23	Soy impulsivo					
24	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
25	Tengo mal carácter.					
26	Soy impaciente.					
27	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
28	Exploto fácilmente.					

CUESTIONARIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ESOC)

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Marca con un aspa la opción que corresponda a tu elección.

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. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

		1	2	3	4	5
1	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
2	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
3	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
4	Tengo problemas para controlarme cuando me enoja.					
5	Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.					
6	Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.					
7	Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.					
8	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
9	Mis amigos me confían sus intimidades.					
10	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.					
11	Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.					
12	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
13	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
14	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
15	Cuando soluciono un problema me gusta saber que estuvo bien y que mal.					
16	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
17	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
18	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
19	El hacer muecas o mímicas me trae problemas.					
20	Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.					
21	Me importa lo que puede pasarle a los demás.					
22	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
23	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte.					
24	Analizo constantemente mis comportamientos.					
25	Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas.					
26	Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono.					
27	Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.					
28	Nunca he podido controlar mi cólera.					
29	Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no.					

		1	2	3	4	5
30	Suelo controlarme frente a situaciones difíciles.					
31	Considero importante saber cómo se sienten las personas.					
32	Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.					
33	Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta.					
34	Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.					
35	Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.					

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad César Vallejo

Investigadora: Mónica Magallanes Tejada.

Tesis: Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

Se está realizando una investigación con el propósito de establecer la relación entre las variables: Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, lo que comprende a la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas, motivo por el cual le invito a participar de esta encuesta absolviendo algunas preguntas que permitirán recoger información acerca del tema.

Vuestra participación en la presente investigación es totalmente voluntaria, además tiene la potestad de cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes, si desea alguna aclaración estoy para atenderla cordialmente.

El cuestionario está dividido en dos partes las primeras 28 preguntas recogen información sobre la inteligencia emocional, las 35 siguientes sobre solución de conflictos, las cuales deberá responder en un máximo de 30 minutos.

Este cuestionario es totalmente confidencial y solo tendrá acceso a ella la investigadora, por lo que le ruego responder con total sinceridad a fin de que los datos sean valederos.

Consentimiento

He leído la información proporcionada, por lo que consiento voluntariamente a participar de esta investigación.

Nombre del participante _____

Firma: _____

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

EQI-Versión corta (EQI-C)

OBJETIVO:

Inteligencia emocional y solución de conflictos en una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Inteligencia Emocional

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Dirección general de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Guzmán Meza, Maritza Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI.....06035574.....

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Intrapersonal							
8	Me es difícil entender cómo me siento.	✓		✓		✓		
5	No soy capaz de expresar mis ideas.	✓		✓		✓		
24	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.	✓		✓		✓		
12	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).	✓		✓		✓		
27	Me es difícil hacer valer mis derechos.	✓		✓		✓		
9	He logrado muy poco en los últimos años.	✓		✓		✓		
13	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	✓		✓		✓		
7	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Interpersonal							
21	Soy sensible ante los sentimientos de las otras personas.	✓		✓		✓		
17	Me preocupa lo que les ocurre a otros.	✓		✓		✓		
4	Me gusta ayudar a la gente.	✓		✓		✓		
11	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.	✓		✓		✓		
22	Mantengo buenas relaciones con los demás.	✓		✓		✓		
18	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	✓		✓		✓		
14	Mis amigos me cuentan acerca de su vida privada.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Manejo del estrés							
28	Exploto fácilmente.	✓		✓		✓		
19	Me cuesta controlar mis impulsos.	✓		✓		✓		
10	Mi impulsividad crea problemas.	✓		✓		✓		
25	Tengo mal carácter.	✓		✓		✓		
2	Me cuesta controlar mi enfado.	✓		✓		✓		

23	Soy impulsivo.	✓		✓		✓	
26	Soy impaciente.	✓		✓		✓	
16	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Adaptación	Si	No	Si	No	Si	No
15	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	✓		✓		✓	
20	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	✓		✓		✓	
3	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.	✓		✓		✓	
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	✓		✓		✓	
6	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable y suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Maritza Guzmán Ufesa DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **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

San Juan de Lunigancho, 16 de Junio del 2018.



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Escala de solución de conflicto

OBJETIVO:

Inteligencia emocional y solución de conflictos en una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

VARIABLE QUE EVALÚA:

Solución de Conflictos

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Dirección general de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Guzmán Meza, Maritza Emperatriz

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto ↓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI...06035579.....

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SOLUCION DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Control Emocional							
1	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables	✓		✓		✓		
6	Suelo controlarme en situaciones muy difíciles	✓		✓		✓		
8	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso	✓		✓		✓		
16	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles	✓		✓		✓		
25	Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas	✓		✓		✓		
30	Suelo controlarme frente a situaciones difíciles	✓		✓		✓		
2	Intento no herir los sentimientos de los demás	✓		✓		✓		
9	Mis amigos me confían sus intimidades	✓		✓		✓		
12	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas	✓		✓		✓		
17	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás	✓		✓		✓		
21	Me importa lo que puede pasarle a los demás	✓		✓		✓		
27	Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así	✓		✓		✓		
31	Considero importante saber cómo se sienten las personas	✓		✓		✓		
3	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas	✓		✓		✓		
7	Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓		
13	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas	✓		✓		✓		
32	Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie	✓		✓		✓		
4	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo	✓		✓		✓		
10	Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas	✓		✓		✓		
14	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto	✓		✓		✓		
18	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar	✓		✓		✓		
22	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente	✓		✓		✓		

26	Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono	✓		✓		✓	
28	Nunca he podido controlar mi cólera	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Competencia Comunicativa		Si	No	Si	No	Si	No
11	Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago	✓		✓		✓	
19	El hacer muecas o mímicas me trae problemas	✓		✓		✓	
23	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte	✓		✓		✓	
33	Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta	✓		✓		✓	
34	Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Evaluación de Resultados		Si	No	Si	No	Si	No
5	Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas	✓		✓		✓	
15	Cuando soluciono un problema me gusta saber que estuvo bien y que mal	✓		✓		✓	
20	Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar	✓		✓		✓	
24	Analizo constantemente mis comportamientos	✓		✓		✓	
29	Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no	✓		✓		✓	
35	Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable y suficiente
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Yaritza Guzmán Moya DNI: 06035574

Grado y Especialidad del validador: Yaritza - Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

San Juan de Lurigancho, 16 de Junio del 2018

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





Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

Br. Mónica Magallanes Tejada

monica.mate85@gmail.com

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima – Este

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo General demostrar la relación entre Inteligencia emocional y solución de conflictos en la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo básica, utilizando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal, determinándose la relación entre las variables planteadas. La población fue de 86 personas, se recopilaron los datos a través de la técnica de la encuesta empleándose dos (02) cuestionarios, el de Inteligencia emocional EQI– Versión corta del cuestionario de Bar-On y el de Solución de conflictos (ESOC) utilizó alfa de Cronbach cuyos resultados fueron: ,825 y ,904 respectivamente.

Finalmente, los resultados de la investigación después de aplicar el coeficiente correlación de Spearman=0,784 y un nivel de significancia de $p=0,000$ se demostró que existe correlación positiva moderada de entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Palabras clave: Inteligencia emocional, solución de conflictos, Viceministerio de Turismo.

Abstract

The objective of the present investigation was to demonstrate the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in the General Management of Casino Games and Slot Machines of the Vice Ministry of Tourism.

The focus of the research was quantitative, of a basic type, using the hypothetical deductive method, of non-experimental design, descriptive correlational, cross-sectional, determining the relationship between the variables proposed. The population was 86 people, the data was collected through the survey technique using two (02) questionnaires, Emotional Intelligence EQI- Short version of the Bar-On questionnaire and the Conflict Resolution (ESOC) used Cronbach's alpha whose results were: .825 and .904 respectively.

Finally, the results of the investigation after applying the Spearman correlation coefficient = 0,784 and a level of significance of $p = 0.000$ showed that there is a moderate positive correlation between emotional Intelligence and conflict resolution of a Vice Ministry of Tourism, Lima 2018.

Key words: Emotional intelligence, conflict resolution, Vice Ministry of Tourism.

Introducción

En los últimos años se han desarrollado una serie de investigaciones respecto a la influencia de la inteligencia emocional en las organizaciones; asimismo hemos visto en más de una oportunidad como las personas no son capaces de manejar la aparición de los conflictos dentro de los centros laborales.

Entre los antecedentes considerados tenemos a Guariato (2014), en su Tesis para optar el título de Magister en Educación de la Universidad de Zulia (Venezuela) presenta la investigación que lleva por título La Inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales; dicho estudio realizado en las Escuelas Básicas de la parroquia libertad del Municipio Machiques de Perija en el Estado Zulia, está basado en los principios teóricos expresados por Goleman (2004), Hellriegel, Jackson y Slocum (2002), y Cortese (2009) para la inteligencia emocional mientras que para la variable resolución de conflictos se ha considerado a Robbins (2006), Quinn y Faerman (2000) y Chiavenato (2007) . Esta investigación es de tipo descriptivo-correlacional con un diseño, no experimental-transeccional. Su muestra consta de 84 personas, empleando la encuesta y un cuestionario con escala tipo Likert con una confiabilidad que se midió aplicando el coeficiente Alfa Cronbach, con un valor de (0,92). Después de efectuar la prueba de correlación de Pearson dio como resultado un valor de correlación de positiva media de 0.692 entre las variables estudiadas. Entre las conclusiones obtenidas se tiene que los directivos de las escuelas emplean el autoconocimiento emocional, la automotivación, la empatía y habilidades sociales a fin de aminorar las dificultades dentro de las organizaciones. Asimismo, otro

trabajo previo fue el realizado por Yacavilca (2017), en su trabajo de investigación de posgrado que lleva por nombre *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*, de la Universidad César Vallejo, realizada con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de tipo sustantiva, empleando el método hipotético deductivo. Su población de estudio consistió de 80 trabajadores, para la recopilación de datos se emplearon cuestionarios para ambas variables. Los datos recopilados fueron procesados mediante pruebas estadísticas obteniéndose un nivel de significancia de $p < 0,05$ y el coeficiente de correlación de Spearman arrojó un resultado de $r = 0,508$ por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

Definición de inteligencia emocional

Para Bar-On (1997) citado en Yacavilca (2017) la inteligencia emocional la define como “un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (p. 22). Esta definición implica la habilidad de comprenderse a uno mismo y a los demás; controlar impulsos y manejo de emociones y la adaptabilidad a los cambios y la resolución de problemas.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensión 1: Componente intrapersonal

Conformada por las siguientes competencias:

Autoconciencia: Reconocer nuestros propios pensamientos y emociones.

Asertividad: Expresar nuestros pensamientos sin dañar a los demás defendiendo nuestros derechos sin vulnerar los de las demás personas.

Autoconcepto: Aceptarse a sí mismo.

Autorrealización: Alcanzar las metas que nos proponemos.

Independencia: Ser independientes emocionalmente para la toma de decisiones.

Dimensión 2: Componente interpersonal

Conformada por las siguientes competencias:

Empatía: Capacidad ponerse en el lugar del otro.

Relaciones interpersonales: Establecer y mantener relaciones mutuas.

Responsabilidad social: Identificarse con el grupo social y contribuir con el mismo.

Dimensión 3: Componente de adaptabilidad

Conformada por las siguientes competencias:

Solución de problemas: Identificar problemas y plantear alternativas de solución.

Prueba de la realidad: Evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe.

Flexibilidad: Ajustar nuestras emociones, pensamientos y conductas según la situación.

Dimensión 4: Componente de manejo del estrés

Conformada por las siguientes competencias:

Tolerancia al estrés: Soportar situaciones adversas y emociones fuertes sin decaerse enfrentándolas de manera positiva.

Control de los impulsos: Resistir los impulsos controlando las emociones.

Definición de solución de conflictos

Vera (2005) operacionaliza el proceso del conflicto, tomando en cuenta el entorno en que las personas se desarrollan y perciben los posibles conflictos; así como la información y actitudes que determinarán las acciones a tomar ante una situación conflictiva permitiendo una reacción y respuesta adecuada que permitan resolver un conflicto que finalmente será analizada a fin de determinar si las decisiones tomadas fueron favorables a las partes involucradas.

Dimensiones de solución de conflicto

Dimensión 1: Control emocional

Conjunto de habilidades con las cuales se analiza la información antes de pronunciarse ante un conflicto percibido. Para este modelo se considerarán las siguientes habilidades: Tolerancia, Empatía, Adaptabilidad y Control de Impulsos estas habilidades siempre están presentes en las personas lo que les permitirá responder ante la situación del conflicto.

Dimensión 2: Competencia comunicativa

Emisión de respuesta ante una situación conflictiva. Siendo un conjunto de habilidades que permiten emitir y recepcionar mensajes verbales y no verbales en diferentes situaciones. Una adecuada comunicación contribuirá a la formulación de una adecuada estrategia de afrontamiento del conflicto para el logro de los objetivos.

Dimensión 3: Evaluación de resultados

Se analizan las etapas anteriores para determinar si las acciones tomadas han ayudado a dar una solución adecuada al conflicto lo que significará una satisfacción personal o una frustración al no obtener los resultados esperados.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018?

La hipótesis general del trabajo de investigación fue: Existe relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018. Asimismo, las hipótesis específicas fueron:

H1: Existe relación entre la Inteligencia emocional y control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H2: Existe relación entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

H3: Existe relación entre la Inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018.

Metodología

La presente investigación emplea un enfoque cuantitativo, debido a que se empleará la recopilación de datos para demostrar la hipótesis, sosteniéndose en cálculos numéricos y análisis estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

El método hipotético – deductivo es el empleado en el presente estudio, el cual según Sánchez y Reyes (2017) parte de la observación de un fenómeno que conduce a la formulación de una hipótesis la cual es posteriormente contrastada con la realidad que permiten plantear conclusiones. (p. 59).

El estudio de investigación es de tipo básica porque mediante el aporte de mayor información sobre las variables objeto de estudio se busca ampliar y desarrollar los conocimientos ya existentes. (Sánchez y Reyes, 2017, p. 44)

El diseño de la presente investigación es no experimental, considerando que no se realizará ninguna manipulación de las variables, basándose en la realidad tal cual se observan los hechos.

A su vez, el diseño de la investigación es transeccional o transversal y correlacional lo que Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan como “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único” (p. 154). Mientras que es correlacional porque busca en determinar relaciones entre las variables objeto de estudio.

La población objeto de estudio de la presente investigación está conformada por 86 trabajadores de la Dirección General de Juegos de Casino y Máquinas Tragamonedas del Viceministerio de Turismo a quienes se le aplicó dos cuestionarios con una escala tipo Likert producto de la técnica de encuesta.

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó para ambas variables el Alfa de Cronbach, para inteligencia emocional dio un resultado de 0,825 mientras que para la variable solución de conflictos se obtuvo según el alfa de Cronbach 0,904 siendo ambos confiables.

Resultados

Los resultados descriptivos fueron que, el 10.5% presenta un nivel bajo, el 84,9% presentan un nivel moderado y el 4,7% presentan un nivel alto respecto a la variable inteligencia emocional; mientras que el 12.8% presenta un nivel regular, el 75,6% presenta un nivel bueno y el 11,6% presenta un nivel muy bueno en relación a la variable solución de conflictos.

En relación al análisis inferencial, para contrastar la hipótesis general se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman que dio como resultado $r=0,784^{**}$ lo que significa que existe una correlación alta entre ambas variables, con una $p=0,000$ ($p<0,05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; para contrastar la primera hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman $=0,718^{**}$ lo que se interpreta como una correlación alta entre la variable inteligencia emocional y la dimensión control emocional con una $p=0,000$ ($p<0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula; para contrastar la segunda hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman $=0,444^{**}$ lo que se interpreta como una correlación moderada entre la variable inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa con una $p=0,000$ ($p<0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula; y para contrastar la tercera hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman $=0,356^{**}$ lo que se interpreta como una correlación baja

entre la variable inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados con una $p=0,001$ ($p<0,05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula .

Discusión

Respecto a la hipótesis general de la presente investigación los resultados hallados fueron $p=0,000$ y un Rho de Spearman= 0,784 los cuales demuestran la existencia de una relación significativa y un alto grado de correlación entre las variables inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, semejante a lo realizado por Guariato (2014) en su trabajo de investigación cuyas variables objetos de estudio fueron la Inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales en escuelas básicas en un estado de Venezuela de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transeccional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 84 personas, donde se emplearon el cuestionario y la encuesta como técnicas de recolección de datos. Para determinar la correlación de las variables el investigador empleo el coeficiente de Pearson ($r=0,692$) y una significancia de $p=0,000$ por lo que se concluye que existe una correlación positiva y significativamente alta entre las variables objeto de estudio, es decir a medida que aumentan los componentes de la inteligencia emocional se incrementan los componentes de la variable resolución de conflictos.

Así también, el presente estudio tiene coincidencias con Yacavilca (2017) quien en su investigación realizada en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017 (Perú) buscó determinar la relación entre la Inteligencia emocional y manejo de conflictos, fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, con un método hipotético-deductivo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. Su muestra fue de 80 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios para ambas variables validados por juicios de expertos y sometidos a las pruebas de Alpha de Cronbach y K-20, respectivamente a fin de determinar su confiabilidad. El investigador emplea el coeficiente de correlación Rho Spearman cuyo resultado ($r=0,508$) y nivel de significancia ($p=0,000$) determinan una correlación moderado significativa entre las variables inteligencia emocional y manejo de conflictos.

En cuanto a la primera hipótesis específica se hallaron los siguientes resultados $p=0,000$ y un coeficiente de Rho de Spearman igual a $r=0,718$, por lo que de acuerdo a la interpretación de los resultados se puede afirmar que existe una correlación alta significativa entre la Inteligencia emocional y el control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, encontrando cierta similitud con la investigación de Montes,

Rodríguez y Serrano (2014) quienes en su investigación realizada sobre las estrategias de manejo de conflicto en clave emocional buscan verificar cuáles son las emociones que influyen al momento de elegir un determinado estilo de afrontamiento de un conflicto, evaluando todas aquellas emociones y afectos que sufre una persona antes de encarar una situación conflictiva. Asimismo, dicho estudio indica que si una persona cuenta con una experiencia emocional positiva su tendencia ante una situación conflictiva será la de una estrategia integrativa, mientras que aquellos con experiencia emocional negativa serán más dominantes ante una situación conflictiva; comprobando la importancia de las emociones en el comportamiento de las personas antes un conflicto.

Respecto a la segunda hipótesis específica se hallaron los siguientes resultados $p=0,000$ y un coeficiente de Rho de Spearman igual a $r=0,444$, por lo que de acuerdo a la interpretación de los resultados se puede afirmar que existe una correlación moderada significativa entre la Inteligencia emocional y la competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, teniendo similitud con Espinoza (2014) quien en su investigación titulada La Inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes en la ciudad de Trujillo - Perú emplea el inventario de Bar-On sometido a la prueba de Alpha de Cronbach obteniendo un resultado de 0,93 lo que demostró que era un instrumentos confiable para ser aplicado por la investigadora, asimismo utilizó para determinar sus grados de correlación los coeficientes de Pearson y Spearman.

En relación a la tercera hipótesis específica se obtuvo un grado de significancia de $p=0,001$ y un coeficiente de correlación de Spearman de $r= 0,356$, de acuerdo a ello se afirma la existencia de una correlación baja entre la inteligencia emocional y la evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018. De acuerdo a Fernández (2013) cuyo trabajo de investigación sobre el manejo de conflictos y convivencia escolar en instituciones educativas entre sus resultados se comprobó que indicadores como la comunicación, compromiso y respeto mutuo no logran resultados favorables para el manejo de conflictos. Así también respecto al objetivo general se obtuvo una correlación positiva débil, lo que permite al investigador recomendar la implementación de un programa dirigido a directivos y docentes que les permita determinar estrategias adecuadas para el manejo de los conflictos para que sean empleados prevención y afrontamiento de los mismos. Lo que concuerda con la cuarta conclusión de la presente investigación, respecto a la formulación de estrategias que tomará el personal ante una confrontación.

Conclusiones

Respecto a la hipótesis general formulada en la presente investigación después de realizar los análisis estadísticos concluimos que existe una correlación alta entre la Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, es decir a mayor inteligencia emocional del personal una mayor capacidad de solución de conflictos. Lo que fue determinado por el coeficiente de Spearman = 0,784 y un $p=0,000$, rechazándose la hipótesis nula y aceptando la alterna.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados obtenidos después del análisis estadístico nos indican que existe una correlación alta entre la Inteligencia emocional y la dimensión control emocional de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018, de acuerdo a los resultados obtenidos después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman se tiene un $r=0,718$ con un $p=0,000$, lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.


En lo referente a la segunda hipótesis específica se comprobó mediante la aplicación del coeficiente de Spearman que existe una correlación moderada de $r=0,444$ y una significancia de $p=0,000$ entre la Inteligencia emocional y la dimensión competencia comunicativa de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Para la tercera hipótesis específica se concluye que existe una correlación baja entre la Inteligencia emocional y la dimensión evaluación de resultados de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018; de acuerdo a los resultados arrojados por coeficiente de correlación de Spearman = 0,356 y un $p=0,001$.

Referencias

- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Guariato, M. (2014). *La Inteligencia emocional y Resolución de conflictos institucionales* (Tesis de maestría, Universidad de Zulia, Maracaibo, Venezuela). Recuperada de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-02T10:52:12Z-5561/Publico/guariato_mario_e.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*, (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Vera, J.L. (2006). Escala de solución de conflicto: Construcción y Validez. *Revista Cultura 20. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres*. 579 – 600. Recuperada de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Vera, J.L. (2005). Conflicto: Una visión integradora. *Revista Cultura 19. Asociación de docentes de la Universidad San Martín de Porres*. 419 – 436. Recuperada de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_19_1_conflicto-una-vision-integradora.pdf
- Yacavilca, N. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Yacavilca+Rivera%2C+Noem%C3%AD>

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, Maritza Emperatriz Guzmán Meza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo **Sede Lima Este, SJL**, asesora de la tesis titulada:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE UNA DIRECCIÓN DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO, LIMA 2018” del estudiante **MAGALLANES TEJADA, MONICA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

SJL, 11 de agosto del 2018.



Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

DNI: 06035574

				
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación



Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestría en Gestión Pública

AUTOR:

B^a. Mónica Magallares Tejada

ASESOR:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Maza

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:


Gestión de Políticas Públicas

Lima - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

23 %

- 1 Entregado a Universida... 6 % >
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe 4 % >
Fuente de Internet
- 3 Entregado a Universida... 2 % >
Trabajo del estudiante
- 4 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 5 tesis.luz.edu.ve 1 % >
Fuente de Internet
- 6 www.gaminglabs.com 1 % >
Fuente de Internet
- 7 repositorio.upeu.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet
- 8 repositorio.upao.edu.pe 1 % >
Fuente de Internet
- 9 prezi.com 1 % >
Fuente de Internet
- 10 repositorio.upch.edu.pe 1 % >

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **MONICA MAGALLANES TEJADA** identificado con DNI N° 43201844 egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE UNA DIRECCIÓN DEL VICEMINISTERIO DE TURISMO, LIMA 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33-

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

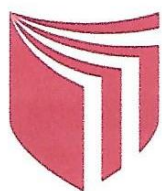


 FIRMA

DNI: 43201844

FECHA: 11 de Agosto del 2018.

 Elaboró	 Dirección de Investigación	 Revisó Responsable del SGC	  Vicerectorado de Investigación
------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Miguel Ángel Pérez Pérez

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mónica MAGALLANES TEJADA

INFORME TÍTULADO:

“Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad





FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN