



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Inteligencia Emocional y la Resolución de Conflictos en
una Municipalidad Distrital de Lima Este, 2022**

AUTORA:

Cahuaya Zapana, Melissa (orcid.org/0000-0002-1214-0583)

ASESORA:

Mg. Torres Malca, Jenny Raquel (orcid.org/0000-0002-7199-8475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Me gustaría dedicar esta tesis como prioridad a Dios por iluminarme y consolar mis momentos de zozobra, por ser mi sostén ante las adversidades que se presentaron; a mis amados padres Juan y Alejandra, que su imagen son mi principal inspiración de subir un peldaño más en mi vida profesional, por ellos seguiré avanzando y demostrando mi infinita gratitud.

Agradecimiento

Deseo agradecer de manera especial a mi querida hermana Graciela por otorgarme su apoyo moral e incondicional, por ser mi amiga y confidente ante cualquier aspecto de mi vida, compartiendo constantemente sus consejos y experiencia adquirida, con una sola intención, protegerme.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	5
III METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV RESULTADOS	17
V DISCUSIÓN	26
VI CONCLUSIÓN	31
VII RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis por género	17
Tabla 2. Análisis por rango de edad	17
Tabla 3. Análisis por referencia de su residencia actual	18
Tabla 4. Análisis por grado de instrucción académica	18
Tabla 5. Análisis tiempo de servicio en la entidad	18
Tabla 6. Análisis por área de trabajo	19
Tabla 7. Prueba correlacional para la hipótesis general	23
Tabla 8. Prueba correlacional para la hipótesis específica 1	23
Tabla 9. Prueba correlacional para la hipótesis específica 2	24
Tabla 10. Prueba correlacional para la hipótesis específica 3	24
Tabla 11. Prueba correlacional para la hipótesis específica 4	25
Tabla 12. Prueba correlacional para la hipótesis específica 5	25

Índice de figuras

Figura 1 Cuatro elementos de la inteligencia emocional	7
Figura 2 Proceso de resolución conflicto	10
Figura 3 Rangos de correlacion de Rho Spearman	16
Figura 4 Niveles de Inteligencia emocional y la resolución de conflicto	19
Figura 5 Niveles de la autoconciencia y la resolución de conflicto	20
Figura 6 Niveles de autocontrol y la resolución de conflicto	20
Figura 7 Niveles de motivación y la resolución de conflicto	21
Figura 8 Niveles de empatía y la resolución de conflicto	21
Figura 9 Niveles de relaciones Interpersonales y la resolución de conflicto	22

Resumen

En consideración al presente estudio, se buscó como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. La investigación se sitió en un marco metodológico basó en un tipo de estudio básica, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental - transversal. La población estuvo constituida por 35 colaboradores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este; la recopilación de datos se realizó mediante la aplicación de 02 instrumentos, los cuales tuvieron rigidez y donde los expertos dieron una opinión como aplicable el instrumento para la muestra, además se obtuvieron datos fiables mediante el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Los resultados inferenciales determinaron la existencia de una correlación positiva y buena entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, lo cual se sostuvo mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.737 con un p-valor<0.05. Se concluye de la investigación que al ejercitar la inteligencia emocional de los servidores públicos se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Palabras clave: *resolución de conflictos, inteligencia emocional y gobierno local.*

Abstract

In consideration of the present study, the main objective was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of workers who provide care to the public in a district municipality of Lima Este, 2022. The research was based on a methodological framework based on in a type of basic study, with a quantitative approach and non-experimental - cross-sectional design. The population consisted of 35 collaborators who provide care to the public in a district municipality of Lima Este; The data collection was carried out through the application of 02 instruments, which were rigid and where the experts gave an opinion as applicable to the sample, in addition, reliable data was obtained through the reliability coefficient of Cronbach's Alpha. The inferential results determined the existence of a positive and good correlation between emotional intelligence and conflict resolution, which was supported by Spearman's Rho correlation coefficient of 0.737 with a p-value <0.05. It is concluded from the investigation that by exercising the emotional intelligence of public servants, a positive result will be obtained in conflict resolution.

Keywords: *conflict resolution, emotional intelligence and local government.*

I INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones privadas y/o publicas consideran como el mayor activo en la organización al talento humano, toda vez que marca la diferencia en la aplicación del valor agregado en los productos que se dan hacia los clientes si fuera sector privado o los usuarios de ser ciudadanos en caso sector público, indistintamente del tipo de organización el factor humano es la clave para generar procesos consolidados y servicios que generen buenas experiencias hacia el público final que aspira satisfacer la organización. Según la revista BBC News Mundo (2020), las organizaciones miran cada vez más en el proceso de contratación, promoción y capacitación del personal, cobrando importancia la IE como un predictor de un adecuado desempeño laboral. En ese sentido, Meza (2019) en la revista Forbes indico que los trabajadores no solo deben saber relacionarse y conectar con los clientes y/o usuarios, deben de desarrollar su inteligencia emocional, ya que permiten el manejo y conducción de sus emociones ante escenarios de venta o atención al público, también aborda resolver problemas y afrontar conversaciones difíciles con el público interno y externo de la organización. De tal manera que la inteligencia emocional contempla el percibir y entender nuestras emociones en cada situación, para poder reaccionar de una manera tolerante, asertiva y empática.

En tanto el ámbito nacional, de acuerdo con el diario El Peruano (2021) desde la perspectiva del sector público y teniendo como ente rector a SERVIR como autoridad órgano rector de la gestión de recursos humanos en el Estado Peruano, indica que la pandemia de la COVID-19 ha dado a luz muchas brechas existentes en los servicios que se presta hacia los ciudadanos, también evidenciado que los servidores civiles que laboran en las diferentes instituciones del sector público deben afrontar nuevos retos desde el teletrabajo hasta la atención virtual al público, por lo cual se requiere en los servidores civiles cuenten con vocación de servicio, facilidad de trabajo en equipo y orientación por resultados como competencias transversales que permiten una mejor atención a la ciudadanía. Sumado a ello, se encuentra la necesidad de adaptarse, negociar, analizar y solucionar problemas empleando el pensamiento creativo y crítico. Indica también que reunir todos estos elementos en una sola persona es muy complicado; sin embargo, se debe promover la formación de trabajo en

equipo bajo la innovación de la administración pública orientado al ciudadano. En ese sentido, el Estado peruano está conformado por sus tres niveles de gobierno, siendo central, regional y local, en este último nivel de gobierno respecto a Lima metropolitana se cuenta con 50 municipalidades, donde cada una aborda realidades distintas acorde a la ubicación y el tipo de contribuyente que tiene en su localidad. En el caso de Lima Este existe un distrito que representa uno de los gobiernos locales más pequeños geográficamente de la capital, no obstante, es un distrito pujante en términos de emprendimientos y que también consecuencia de ello se requiere que el ciudadano asista a la municipalidad a realizar consultas, trámites, permisos y otro tipo de solicitudes que demande el ciudadano. Este gobierno local presenta dificultades en comunicación interna, trabajo en equipo, niveles bajos de motivación, rumores y comportamientos negativos por afinidad de partidos políticos, lo que desemboca en un personal sin empatía, con información incompleta o errónea, con conflictos en personalidad que afecta la relación entre compañeros de trabajo y dificultando la atención al público, donde la quejas en el libro de reclamaciones subieron considerablemente en comparación antes de la COVID-19, debido a que el ciudadano se ha vuelto más exigente y desea un servicio eficiente, entendible y transparente.

Adicionalmente cabe precisar que el conflicto laboral entre las oficinas administrativas y la de atención al cliente, es por diferencias y riñas por temas de afinidad política entre el personal más antiguo que pertenece a otro partido político y el personal nuevo que labora con la actual gestión, lo cual ambas partes no presentan formas de resolver sus conflictos labores y ello impacta negativamente en una atención al ciudadano, que ya de por sí mismo asiste ante la Municipalidad presionado, apurado y estresado, lo cual conlleva a manifiestos en el libro de reclamos, desprestigió de la imagen institucional, mala reputación de los trabajadores, disminución de intención de pagos de arbitrios y lentitud en los trámites administrativos que requieren atención para el ciudadano.

Considerando lo manifestado, es pertinente desarrollar una investigación que permita determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos; con dicho propósito se planteó el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de

conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022? De igual manera se planteó como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022? 4) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022?

La presente investigación se justificó desde un punto de vista teórico utilizando como base teórico para la variable inteligencia emocional a Hernández, Palafox y Aguado (2020) basados en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (1998) y en tanto para la variable resolución de conflictos a Robbins y Judge (2017), así como también en conjunto con otras investigaciones nacionales e internacionales. Se justificó de forma metodológica debido a que el presente estudio se desarrolló respetando los parámetros de la metodología científica guiados por el libro de metodológica de la investigación de Hernández y Mendoza (2018), como también del libro de Bernal (2016). Finalmente se justificó de forma práctica, toda vez que se buscó contribuir con la mejora en la resolución de conflictos de los trabajadores de la Subgerencia de atención al ciudadano y gestión documentaria de una Municipalidad distrital de Lima Este, de tal manera que se propicia hacia la mejora continua del servicio que brinda para los ciudadanos de esta localidad.

Dentro de la investigación se pretendió alcanzar como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. Y en tanto como objetivos específicos: 1) Determinar la

relación entre la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 2) Determinar la relación entre el autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 3) Determinar la relación entre la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 4) Determinar la relación entre la empatía y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 5) Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Se planteo como hipótesis general lo siguiente: La inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. En tanto, como hipótesis específicas se estimó: 1) Existe una relación entre la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 2) Existe una relación entre el autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 3) Existe una relación entre la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 4) Existe una relación entre la empatía y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022. 5) Existe una relación entre las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

II MARCO TEÓRICO

Durante el desarrollo del estudio se consideró en el contexto internacional la investigación de Duque, García y Hurtado (2017) en Colombia, donde ejecutaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la relación existente entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de empleados que ocupan cargos administrativos. Consideraron un diseño de investigación con enfoque cuantitativo de nivel explicativo, donde utilizó como muestra de estudio a 122 estudiantes de maestría de la facultad de administración en la Universidad del Valle y los cuales respondieron un cuestionario para medir la inteligencia emocional apoyado en la escala de Goleman (1995) y de 15 ítems basados en una escala de competencias por Alles (2006). Se llegó a concluir del estudio que la aptitud personal representada en los factores asociados al reconocimiento de emociones, trabajo en equipo, identificación y expresión de emociones positivas, componentes de personalidad, y orientación al logro influye positivamente en las competencias laborales.

En el estudio de Ceballos, V., Rodríguez, R. y Rodríguez, H. (2021), quienes tomaron como objetivo general ofrecer un instrumento para evaluar las estrategias de resolución utilizadas y las metas planteadas por el alumnado y el profesorado en los conflictos escolares. De su investigación se concluyó con el aporte de una herramienta rigurosa, realista y sensible para evaluar la gestión del conflicto, basándose en el análisis factorial de 03 factores de estrategia (dominador, evitador del malestar e integrador) y 02 factores de metas (corto y largo plazo).

En España el estudio Rojo (2019) considero como objetivo de investigación conocer y analizar los tipos de conflictos entre el profesorado de un Instituto de Enseñanza Secundaria en la Región de Murcia. Su investigación contó con un diseño metodológico mixto, donde la parte cualitativa se basó en entrevistas estructuradas y cuantitativo desde el uso de un cuestionario aplicado a 35 docentes seleccionados. Los hallazgos de la investigación revelaron que los principales conflictos entre el equipo de directivo y la administración fueron las discrepancias y desacuerdos entre estos y de los horarios laborales; por otro lado, las causas principales del conflicto son por diferencia en funciones, la insatisfacción laboral y la comunicación deficiente.

En tanto al contexto nacional se consideró el estudio de Aubert (2019), quien tomo como objetivo general de investigación determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Majes, su estudio considero un diseño no experimental y a su vez transversal, la técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y fue aplicada a una muestra de estudio de 62 trabajadores de dicho gobierno local. Los hallazgos de la investigación de Aubert (2019) concluyeron en que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y la inteligencia emocional; además, que tanto hombres como mujeres tiene una prevalencia promedio en la inteligencia emocional y que existe una correlación alta entre la dimensión interpersonal y la satisfacción laboral.

En el estudio realizado por Bravo y Nieto (2020) consideraron como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflicto en la Municipalidad de Churubamba; para lo cual, consideraron un nivel de estudio relacional y de tipo aplicada, su diseño fue no experimental y longitudinal, empleando un cuestionario aplicado a 112 servidores públicos de dicho gobierno local. Se concluyó de la investigación que las variables de estudio tienen una relación moderada; por otro lado, las dimensiones autoconciencia emocional, automotivación, empatía y habilidades sociales demostraron una relación positiva con la resolución de conflicto.

En tanto la investigación de Pérez (2020) tomo en cuenta como objetivo principal determinar la relación ente la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Lampa, considero en su investigación un enfoque de estudio cuantitativo, un diseño no experimental y transversal de investigación y un nivel de estudio correlacional. Su investigación conto con una muestra no probabilística de 48 trabajadores de diversas oficinas administrativas de la municipalidad de Lampa. Se concluyó de su estudio que ambas variables tienen una relación positiva moderada y que a mayor es la inteligencia emocional mejor será el desempeño laboral en los trabajadores públicos de un gobierno local.

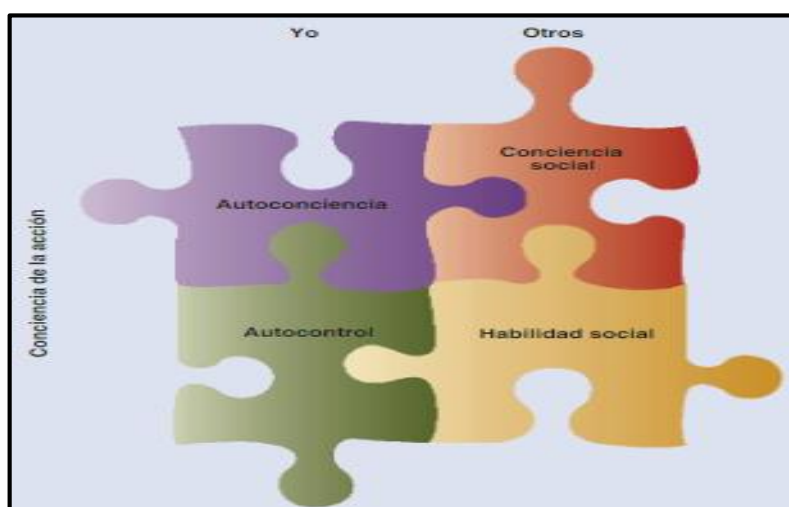
Por otro lado, el estudio de Zambran (2019) tomó en cuenta como objetivo principal establecer la influencia de la inteligencia emocional en los estilos de

resolución de conflictos de los docentes del colegio El Empalme, 2019. Su estudio contó con un diseño no experimental y correlacional causal de corte transversal. La población considerada fue representada por 112 docentes y con una muestra de 46 docentes. Los hallazgos del estudio concluyen que la I.E. influye en un 42.9% en los estilos de resolución de conflictos de los docentes.

Silva (2018) dentro de su investigación considero como objetivo principal de su estudio determinar la asociación entre la inteligencia emocional y la manera de resolver los conflictos de los trabajadores de un centro de salud. Su estudio al aplicar un cuestionario de Bar-On y de ROCI II, permitieron concluir que la inteligencia emocional se relaciona directa y significativamente con la resolución de conflictos de los trabajadores.

Respecto al marco teórico de la variable inteligencia emocional encontramos lo manifestado por Hellriegel, Slocum y Jackson (2017), quienes indican que la inteligencia emocional es el conjunto de habilidades que les permiten a las personas reconocer y comprender sus sentimientos y emociones y también los de terceros y, a continuación, aplicar ese conocimiento para guiar su forma de pensar y actuar. De acuerdo a este enfoque los autores manifiestan que la inteligencia emocional tiene cuatro elementos, siendo dos en referencia a la conciencia (autoconciencia y autocontrol) y otros dos a la acción (conciencia social y habilidad social), como se detalla en la figura 1.

Figura 1 Cuatro elementos de la inteligencia emocional



Por otro lado, D'Alessio (2017) hace referencia a la composición de la inteligencia emocional en cuatro branches, basado en Mayer, Salovey y Caruso (2002): Los cuales son el Perceiving Emotions, la Facilitating Thought, Understanding Emotions y Managing Emotions.

Para Griffin, Gully y Phillips (2017), la inteligencia emocional consiste en una competencia de carácter interpersonal que incluye la capacidad de individuo en expresar, entender, emplear y manejar las emociones percibidas por sí mismos y de las personas que lo rodea. Dicha competencia se agrupa en cinco dimensiones que incluyen tres competencias personales (autoconciencia, autorregulación y motivación) y dos competencias sociales (empatía y habilidades sociales).

De acuerdo con Bueno (2019) la inteligencia emocional desde la teoría de Bar-On (1997), lo conceptualiza como un conjunto de conocimientos y habilidades que pertenecen al nivel de las emociones y al ámbito social. Por lo cual, estas habilidades y conocimientos influyen en la capacidad general para afrontar de forma efectiva las demandas del medio; de tal manera, que se agrupan en 5 componentes: intrapersonal; interpersonal; manejo del estrés; estado de ánimo; y adaptabilidad.

En consideración al artículo de Merchán, A., Morales, L., Morales, G. y Gil (2018), la inteligencia emocional se entiende como la capacidad de procesar la información emocional y cómo ésta mejora y guía los pensamientos. También desde otra perspectiva de modelo se comprende como tendencias conductuales, rasgos estables de personalidad y habilidades autopercebidas.

En tanto para los autores Merino, Jarie, Usán, Salavera y Merino (2019) indican que la inteligencia emocional es la cualidad de interpretar y comprender las emociones de las personas a su alrededor, en tal sentido entiende las causas y consecuencias de estos estados emocionales.

Según Sáez, Esnaola y Jiménez (2020) la inteligencia emocional es importante pues sirve para monitorear los sentimientos y las emociones de cada individuo, y de los demás formando así un debate entre ellos, usando esta información como guía de los pensamientos personales y las acciones.

De acuerdo con Fragoso (2019) la I.E. es una serie de características clave para resolver con éxito problemas cotidianos a través de elementos como la automotivación, la empatía, la autoestima, la regulación de las emociones, las habilidades sociales, entre otros componentes.

Graneros y Gómez (2020), la inteligencia emocional puede observar, asimilar, comprender y regular las emociones de las mismas y de las demás personas. Esto crea un desarrollo emocional e intelectual. En otras palabras, tiene la capacidad de procesar la información que le proporcionan las emociones a su alrededor.

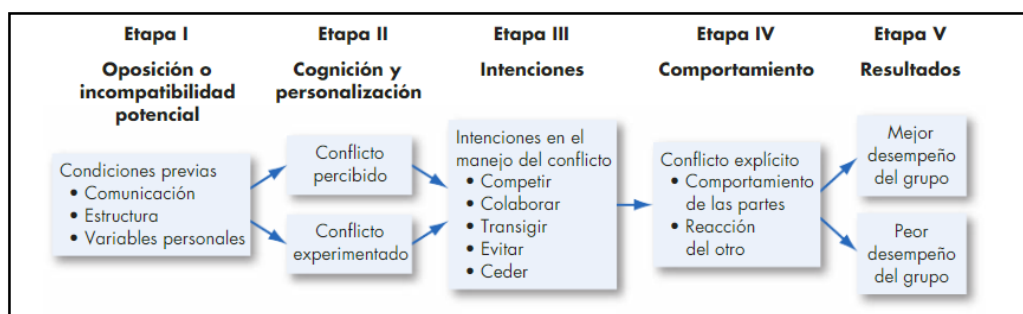
Jiménez, Redondo y Martínez (2022), permite comprender los aspectos importantes de la vida como, por ejemplo; los deseos, miedos y patologías, obteniendo a su vez información para el uso de estrategias de afrontamiento en las que hace referencia como procesos mentales. En otras palabras, son vistas como recursos psicológicos en el que muchas veces las personas ponen en funcionamiento para enfrentar a las situaciones relacionado con el estrés o algún suceso no deseado.

Ávila, Vargas y Rosquendo (2021), la habilidad emocional facilita a las personas en tener la capacidad de resolver un conflicto, en el que a su vez saber tomar decisiones, teniendo una actitud positiva. En otras palabras, tiene una relación fuerte con el control emocional.

Gonzales y Palomera (2021) la habilidad emocional ante una ansiedad injustificada, es considerado fundamental, en un proceso de socialización. Pues es en ese momento en que se debe aplicar de la mejor forma posible, expresando de forma sincera y amable los sentimientos a su vez poniendo en práctica los derechos de cada persona respetando a los demás es decir actuando en defensa de los propios intereses.

En consideración a la variable resolución de conflictos, encontramos lo mencionado por Robbins y Judge (2017), quienes sostienen que es un proceso que inicia cuando una de las partes percibe que sus intereses afectan negativamente a otra parte. Este proceso de conflicto tiene cinco etapas, como se detalla en la figura 2.

Figura 2 Proceso de resolución conflicto



De acuerdo con Silva, Arantes y Fortuna (2019), consideraron que un conflicto es negativo para el desarrollo de una organización; salvo que este al ser gestionado permita el cambio y restructure positivamente las estrategias institucionales para fortalecer relaciones entre los colectivos de la organización.

En esa misma idea, Navarro, Climent y López (2017) también concuerda que un conflicto conlleva a consecuencias negativas en los trabajadores (tristeza, ira o ansiedad) y afecta la productividad de la empresa.

Por otro lado, Altamirano (2018) indicaron que el conflicto en el trabajo se da cuando un trabajador que pertenece a una organización pública, privada o de la sociedad civil confronta por defender sus intereses y posiciones propias.

En tanto Koppmann (2018) sugiere que, ante un conflicto entre dos o más personas en una empresa, se deba despedir a los involucrados, a menos que el conflicto lo genere el empleador este debe ser afrontando mediante una acción política de la organización (sindicatos) por parte de los trabajadores.

Según Arboleada y Rengifo (2021), es importante destacar que la resolución de conflictos muchas veces son soluciones ante las expresiones de la condición humana como, el ser individualista, las injusticias y desigualdades, dejando evidenciar muchas veces de manera violenta. Es por ello que es necesario aplicar la resolución de conflictos, a través del diálogo sincero.

De acuerdo con Obaco (2020), para trabajar una resolución alternativa de conflictos, es saber escucharse, hablar con sinceridad, sentirse libre, tener empatía y participar con actitud serena. En otras palabras, es importante estar relativamente capacitados para actuar ante cualquier evento de conflicto y manteniendo la armonía ante dicha situación.

Para Cruz (2018), es importante resolver un conflicto ante una situación no deseada, pues cumple una importante función social ya que poseen elementos de socialización y por otro lado es relativamente un significado de la cohesión social. En otras palabras, los grupos pueden actuar como asociación y disociación y por ende muchas veces no actúan de manera integrada en las relaciones grupales, surgiendo frustración y tensiones

López (2021), un conflicto puede ser de carácter adverso como a su vez manifestarse en diversidad de opiniones, pues son reconocidos como elementos inherentes a la evolución humana. Es por ello que los conflictos son parte del día a día, en el que es necesario optar por la resolución pacífica tomando buenas decisiones y teniendo buenas relaciones sociales.

Hugo (2020) indica que una resolución y conflicto favorece el desarrollo y el progreso social. Es decir, si hacemos participe a la cohesión y a la paz en buenos términos una buena convivencia, optando por las habilidades en las que se usan para resolver conflictos de una manera democrática.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se considero para el desarrollo del estudio un tipo básico de investigación, debido a que apporto con conocimiento de las variables en un contexto específico en una organización pública de nivel local en Lima Este.

Por otro lado, se estableció un diseño del estudio no experimental y a su vez se optó que sea de corte transversal, toda vez que las variables no fueron manipuladas y se recolectará la información en un único momento. En esta misma línea, Martínez (2018) detalla que un método no experimental se caracteriza por no existir estímulos provocados por el investigador; es decir, se estudian los fenómenos en su contexto natural.

El nivel de estudio fue en un primer momento descriptivo, debido a que se detalló el comportamiento de las variables y sus dimensiones, posteriormente en una segunda instancia fue un nivel correlacional, debido a que el estudio busco la correlación existente entre las variables. En concordancia a lo expuesto, Hernández (2016) menciona que los estudios descriptivos detallan las cualidades o propiedades que tengan los fenómenos; por otro lado, los estudios correlacionales tienen por finalidad asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, a través de su medición en términos estadísticos.

3.2 Variables y operacionalización

El estudio se desarrolló considerando a las variables inteligencia emocional y la resolución de conflictos, donde cada una de ellas presenta dimensiones, las cuales fueron definidas como se detalla a continuación:

Para la variable inteligencia emocional, se consideró como definición conceptual lo expuesto por Hernández, Palafox y Aguado (2020) basados en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (1998) la definen como la inteligencia y la capacidad de un individuo para reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, así como a la facilidad de motivar y manejar bien las emociones en él mismo y en sus relaciones. Comprenden cinco componentes: autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales.

Como definición operacional se consideró que la variable inteligencia emocional será medida a través de una escala que contiene cinco dimensiones (autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales). Variable tipo Ordinal

Dimensión 1 Autoconocimiento: Reconoce y se acepta, conciencia emocional y confianza en sí mismo. Dimensión 2 Autocontrol: Interpretación, desempeño y realización. Dimensión 3 Motivación: Supuración constante, comparte su optimismo y actúa con optimismo. Dimensión 4 Empatía: Reconoce emociones de otros, respeta emociones de otro y brinda ayuda. Dimensión 5 Relaciones interpersonales: Respeta las ideas de otras personas, efectivo en sus interrelaciones y comunica de manera asertiva sus sentimientos.

Para la variable resolución de conflictos, se consideró como definición conceptual lo expuesto por Robbins y Judge (2017) es la forma en que dos o más individuos y/u organizaciones encuentra una solución a los desacuerdos que enfrentan, esta solución suele darse mediante un proceso de cinco etapas (Oposición, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados) que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta, o está a punto de afectar, de manera negativa algo que a la primera le interesa.

Como definición operacional se consideró que la variable resolución de conflictos será medida a través de cinco dimensiones (oposición, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados) y las cuales mediante sus indicadores respectivos materializarán las preguntas que conformará el instrumento del estudio. Variable tipo Ordinal

Dimensión 1 Oposición: Comunicación, estructura y variables personales. Dimensión 2 Cognición y personalización: Ansiedad, tensión, frustración y hostilidad. Dimensión 3 Intenciones: Emociones, comportamiento y actuación. Dimensión 4 Comportamiento: Expresiones, Acciones y Reacciones. Dimensión 5 Resultados: Intercambio, funcionales y disfuncionales.

3.3 Población, muestra y muestreo

De acuerdo a lo expuesto por Pimienta y de la Orden (2017) una población es considerada como el conjunto de elementos que forman parte del problema o fenómeno de investigación, compartiendo características similares en homogeneidad, tiempo, espacio y así mismo, identificando el tamaño total de la población para determinar si es observable en su totalidad o amerita emplear una muestra. En ese sentido, se consideró como población de estudio a los 35 colaboradores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este; es decir se tomó en cuenta un muestreo censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio se basó en la técnica de la encuesta, la que según García (2016) explica que es un método para obtener datos, verbales o escritos, de la muestra. El instrumento a emplear es el cuestionario, definido por Niño (2019) como un conjunto de preguntas ordenadas y sistematizadas que brindan información sobre la variable de estudio.

El presente estudio consideró el cuestionario de Anampa (2022) con 20 ítems, la cual se basó en la teoría de Goleman (1998) para medir la variable inteligencia emocional, el mismo que se evaluará bajo 5 dimensiones (autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales) y en términos de una escala ordinal (Likert de 5 categorías). En tanto la variable resolución de conflictos se utilizó el instrumento de Saldaña (2021) con 32 ítems y el cual se basó en el libro de Robbins y Judge (2017), quienes contemplan a la variable con 5 dimensiones (oposición, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados).

De acuerdo con Vázquez, Jiménez y Juárez (2020) la validez de contenido es el juicio de expertos y cual consiste en la selección de expertos en materia teórica, metodológica y de experiencia en el área y trayectoria del tema para evaluar el cuestionario en términos de construcción y diseño.

De acuerdo con Viladrich, Angulo-Brunet y Dovalb (2017), el coeficiente alfa de Cronbach se basa en la teoría clásica de test y es el indicador ampliamente considerado para medir la fiabilidad del constructo de un

cuestionario con escala de respuesta cuantitativa. Dicha prueba se basa en la consistencia interna de las respuestas de cada ítem del cuestionario.

El cuestionario de 20 ítems que mide la variable inteligencia emocional fue adaptado por Anampa (2022) y contó con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.972; en tanto, el cuestionario de 32 ítems que midió la variable resolución de conflictos es tomado del estudio de Saldaña (2021), donde obtuvo un coeficiente del alfa de Cronbach de 0.874 evidenciando niveles altos de fiabilidad. Ambas escalas presentaron evidencias de validez de contenido dadas por juicio de expertos, concluyendo que pueden emplearse en el presente estudio.

3.5 Procedimientos

Para proceder con la aplicación del instrumento de investigación, se realizó las coordinaciones pertinentes con la entidad local y así mismo la invitación a los participantes que conforman la muestra del estudio, como se detalla a continuación la ejecución del instrumento de estudio:

Primero: Contando con la autorización para la aplicación del instrumento de investigación; se brindaron los correos y números telefónicos de los trabajadores que laboran en las áreas correspondientes a la muestra de estudio.

Segundo: El instrumento del estudio fue previamente elaborado con el software de Google Forms y el mismo que generó un link de acceso, que fue distribuido vía correo electrónico y aplicativo móvil WhatsApp con el cual podrán responder de manera confidencial y en el ambiente más cómodo posible.

3.6 Método de análisis de datos

Al término de la recolección de datos se exportó el archivo Excel con la información dada por los participantes, la misma que fue trasladada a una base de datos en software SPSS versión 26.0, a fin de realizar el análisis estadístico tanto nivel a nivel descriptivo como inferencial.

El primer análisis de datos fue descriptivo, de tal manera que se detalló el comportamiento de la variable y sus dimensiones de forma agrupada, tal como lo explica Bernal (2016), es describir la distribución de frecuencias de cada

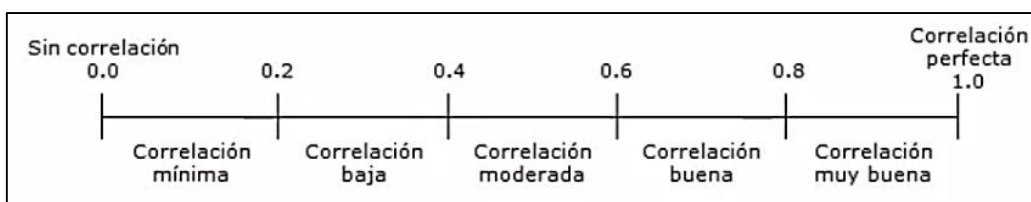
variable de forma ordenada respecto a sus categorías y se representan en tablas de frecuencia.

Como segundo análisis de datos fue el inferencial, debido a que se comprobó la hipótesis correlacional de estudio; es decir, se usara una prueba estadística correlacional como es el caso del Rho de Spearman - r_s . De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) este tipo de análisis pretende validar hipótesis y el resultado de ello facilita inferir de lo hallado en la muestra hacia el universo de estudio.

De acuerdo con Santabárbara (2019) el coeficiente de correlación de r_s es considerado como una prueba no paramétrica y se utilizando cuando las variables a indagar son ordinales. Para Roy, Rivas, Pérez y Palacios (2019) se representa mediante un coeficiente que va desde un -1 y +1; y en donde, 0 evidencia la existencia de una no relación y mientras más cercano este a la unidad, mayor será la relación. En ese sentido, Gómez (2020) estableció niveles de correlación para comparar los coeficientes hallados, como se visualiza en la figura 3.

Figura 3

Rangos de correlación de Rho Spearman



3.7 Aspectos éticos

Desde el inicio hasta el término de la presente investigación, se respetó los principios la integridad científica, obtenido de ello un estudio alineado a valores y buenas prácticas; en ese sentido el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) explica que los principios de una actividad científica son: honestidad, transparencia, veracidad, justicia, responsabilidad y objetividad. Dichos principios han sido considerados en el presente estudio y de tal manera que rechaza todo tipo de mala conducta científica, tales como el plagio, la fabricación y falsificación de datos.

IV RESULTADOS

4.1 Análisis de los datos demográficos

Posteriormente a la recolección de datos y su procesamiento respectivo, se procedió con el análisis de las tendencias de frecuencias de los trabajadores acorde a sus datos demográficos y los cuales no son parte de los objetivos del presente estudio; sin embargo, se describen su información general para ser comparada con otros estudios posteriormente, como se detalla a continuación:

Tabla 1

Análisis por género

	<i>N</i>	%
Masculino	21	60.0
Femenino	14	40.0
Total	35	100.0

De acuerdo a la tabla 1, se evidencia que en una Municipalidad Distrital de Lima Este, se cuenta con una presencia masculina de 60.0% como trabajadores y un 40.0% del género femenino, de tal manera que existe una proximidad en la igual de género en términos laborales y ello puede ser explicado por las políticas del gobierno nacional en lograr mayor presencia de la mujer en la administración pública.

Tabla 2

Análisis rango de edad

	<i>N</i>	%
18 a 25 años	4	11.4
26 a 35 años	19	54.3
36 a 45 años	4	11.4
46 a 55 años	7	20.0
56 años a más	1	2.9
Total	35	100.0

Respecto al rango de edad de los participantes del estudio, se evidencia que en la tabla 2 la mayoría que equivale a un 54.3% tiene una edad entre 26 a 35 años, lo cual puede deberse que ante la crisis sanitaria este gobierno local a preferido optar con trabajar con personal más joven ya que tiene mayor disponibilidad en hacer trabajo presencial, trato directo con el público y una menor tasa de mortalidad ante un posible contagio de la COVID-19.

Tabla 3

Análisis por referencia de su residencia actual

	N	%
Lima Norte	9	25.7
Lima Sur	1	2.9
Lima Este	20	57.1
Lima Oeste	1	2.9
Lima Central	4	11.4
Total	35	100.0

De acuerdo con la tabla 3 se evidencia que la mayoría de trabajadores equivalente a un 57.1% proviene del Lima Este lo cual es coherente, ya que este estudio se sitúa en un gobierno local perteneciente al Este de la capital.

Tabla 4

Análisis por grado de instrucción académica

	N	%
Secundaria	3	8.6
Técnico Superior	2	5.7
Pre grado universitario	18	51.4
Post grado universitario	12	34.3
Total	35	100.0

La tabla 4 evidencia que un 51.4% de los trabajadores cuenta con una carrera universitaria terminada y el 34.3% con una maestría culminada, ello puede explicarse por las normativas que dicta SERVIR y el cumplimiento de ellas por parte de esta Municipalidad Distrital de Lima Este, toda vez que una de las normativas esenciales es el contar con servidores públicos que tengan estudios universitarios acorde a los perfiles de puestos administrativos de la entidad.

Tabla 5

Análisis por tiempo de servicio en la entidad

	N	%
0 a 5 años	28	80.0
6 a 10 años	2	5.7
16 a 20 años	1	2.9
26 años a más	4	11.4
Total	35	100.0

Respecto a la tabla 5 se evidencia que el mayor índice de empleados tiene de 5 años a menos como tiempo de trabajo en la entidad, lo cual puede ser

coherente con la tabla 6, ya que el personal en la mayoría son servidores públicos.

Tabla 6

Análisis por área de trabajo

	N	%
Área administrativa	25	71.4
Atención al ciudadano	10	28.6
Total	35	100.0

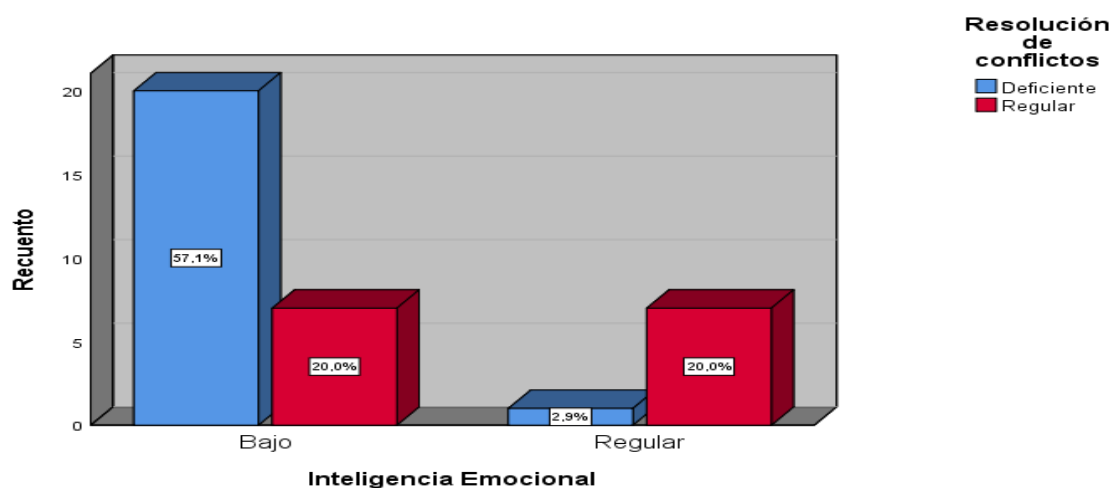
En consideración a la Tabla 6, se evidencia que un 71.4% de los encuestados labora en áreas administrativas y un 28.6% indico laborar en áreas de atención al ciudadano.

4.2 Análisis descriptivo

Se prosiguió analizar mediante figuras de barra los niveles de categoría por variable y dimensiones, acorde las respuestas de los participantes del estudio, tal como se represento en las siguientes figuras:

Figura 4

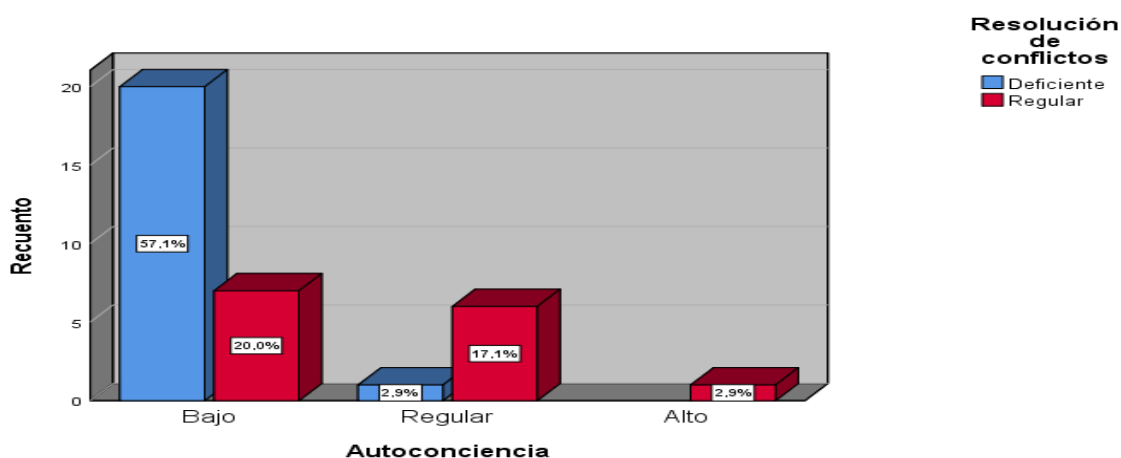
Niveles de Inteligencia emocional y la resolución de conflicto



De acuerdo con la figura 4, de los 35 trabajadores encuestados el 77.1% tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, de los cuales el 57.1% indico un nivel deficiente y un 20.0% atribuye un nivel regular; por otro lado, un 22.9% manifestó un nivel regular de inteligencia emocional, de los cuales el 20.0% considero un nivel regular para la resolución de conflictos y un 2.9% como un nivel deficiente

Figura 5

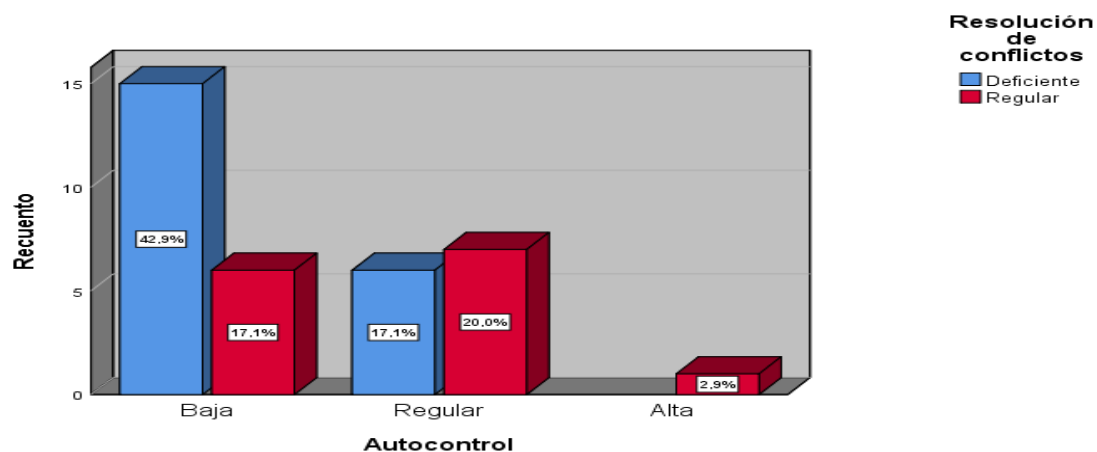
Niveles de la autoconciencia y la resolución de conflicto



De acuerdo con la figura 5, de los 35 trabajadores encuestados el 77.1% tiene un nivel bajo de autoconciencia, de los cuales el 57.1% indico un nivel deficiente y un 20.0% atribuye un nivel regular; por otro lado, un 20.0% manifestó un nivel regular de autoconciencia, de los cuales el 2.9% considero un nivel regular para la resolución de conflictos y un 17.1.% como un nivel deficiente: y finalmente, el 2.9% considero un nivel alto de autoconciencia y a su vez regular para la solución de conflictos.

Figura 6

Niveles de autocontrol y la resolución de conflicto

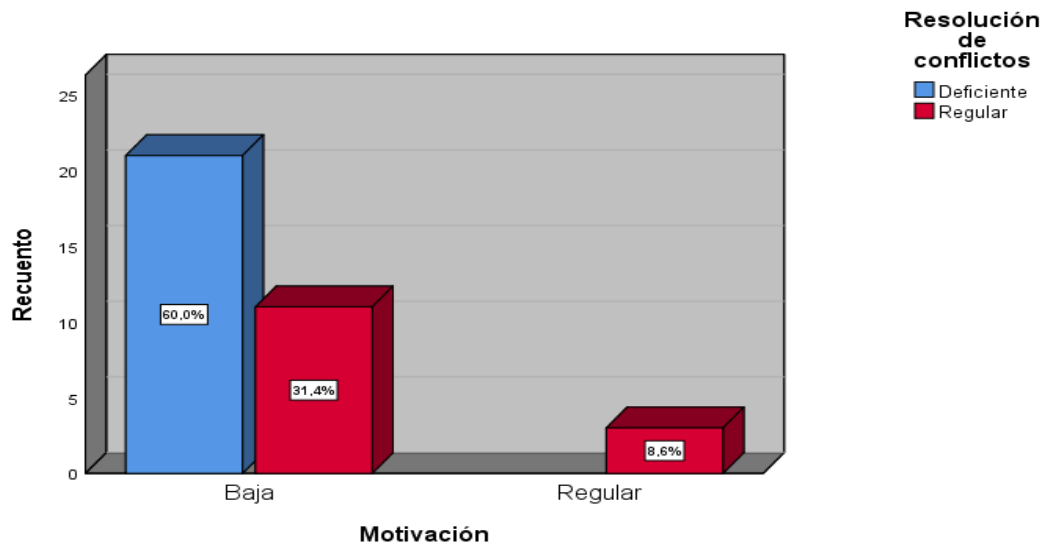


De acuerdo con la figura 6, de los 35 trabajadores encuestados el 60.0% tiene un nivel bajo de autocontrol, de los cuales el 42.9% indico un nivel deficiente y un 17.1% atribuye un nivel regular; por otro lado, un 37.1% manifestó un nivel regular de autocontrol, de los cuales el 17.1% considero un nivel regular

para la resolución de conflictos y un 20.9% como un nivel deficiente: y finalmente, el 2.9% considero un nivel alto de autocontrol.

Figura 7

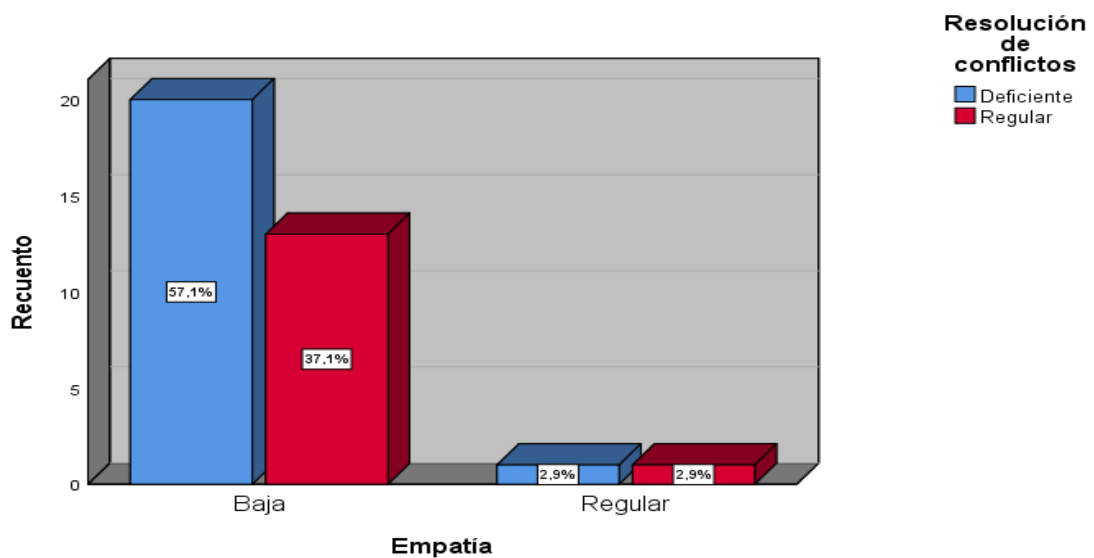
Niveles de motivación y la resolución de conflicto



De acuerdo con la figura 7, de los 35 trabajadores encuestados el 91.4% tiene un nivel bajo de motivación, de los cuales el 60.0% indico un nivel deficiente y un 31.4% atribuye un nivel regular; y finalmente, un 8.6% considero un nivel regular para la resolución de conflictos y el mismo valor como un nivel regular en motivación.

Figura 8

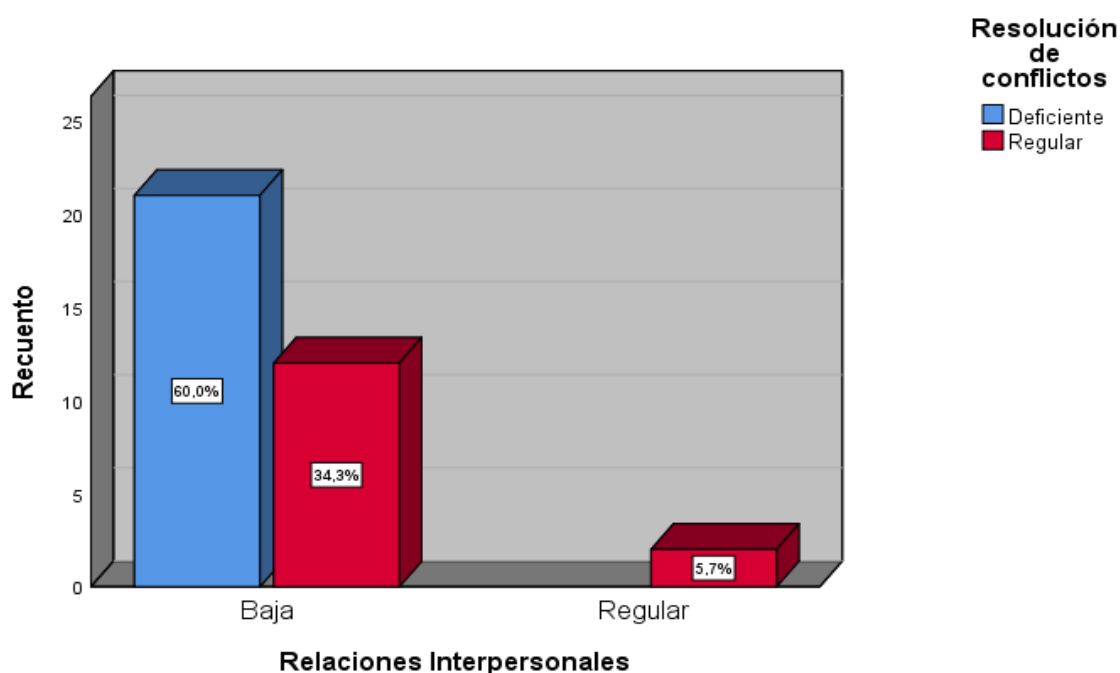
Niveles de empatía y la resolución de conflicto



De acuerdo con la figura 8, de los 35 trabajadores encuestados el 94.3% tiene un nivel bajo de empatía, de los cuales el 57.1% indico un nivel deficiente de la resolución de conflictos y un 37.1% atribuye un nivel regular; y finalmente, un 5.7% considero un nivel regular por su empatía, de los cuales el 2.9% manifestó un nivel regular y deficiente de las resoluciones de conflicto.

Figura 9

Niveles de relaciones Interpersonales y la resolución de conflictos



De acuerdo con la figura 9, de los 35 trabajadores encuestados el 94.3% tiene un nivel bajo de relaciones interpersonales, de los cuales el 60.0% indico un nivel deficiente de la resolución de conflictos y un 34.3% atribuye un nivel regular; y finalmente, un 5.7% considero un nivel regular por sus relaciones interpersonales y la vez indicaron como regular la resolución de conflictos.

4.3 Análisis inferencial

Para comprobar las hipótesis de estudio se utilizo la prueba r_s la cual indicara el nivel de correlación entre las variables y dimensiones, como se detalla a continuación en las siguientes tablas:

Corroboración de la hipótesis general

Tabla 7

Prueba correlacional para la hipótesis general

Inteligencia Emocional	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,737**	,000

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

N= 35

Respecto lo demostrado en la tabla 7, mediante el análisis estadístico de r_s se obtuvo un coeficiente de 0.737 con un p-valor<0.05 evidenciando una correlación positiva y buena, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, la inteligencia emocional se correlaciona positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Corroboración de la hipótesis específica 1

Tabla 8

Prueba correlacional para la hipótesis específica 1

Autoconciencia	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,492**	,003

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

N = 35

Al poder visualizar la tabla 8, mediante el análisis estadístico r_s se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.492 con un p-valor<0.05 evidenciando una correlación positiva y moderada, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, la autoconciencia se correlaciona positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Corroboración de la hipótesis específica 2

Tabla 9

Prueba correlacional para la hipótesis específica 2

Autocontrol	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,505**	,002

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

N= 35

Los datos detallados en la tabla 9 y mediante el análisis estadístico de r_s se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.505 con un p-valor < 0.05 evidenciando una correlación positiva y moderada, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, el autocontrol se correlaciona positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Corroboración de la hipótesis específica 3

Tabla 10

Prueba correlacional para la hipótesis específica 3

Motivación	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,372**	,028

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

N= 35

Respecto a las evidencias de la tabla 10 y mediante el análisis estadístico de r_s se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.372 con un p-valor < 0.05 evidenciando una correlación positiva y baja, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, la motivación se correlaciona positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Corroboración de la hipótesis específica 4

Tabla 11

Prueba correlacional para la hipótesis específica 4

Empatía	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,600**	,000

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

N=35

Los hallazgos de la tabla 11 y mediante el análisis estadístico de r_s se obtuvo una correlación positiva y buena, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, la empatía se correlaciona positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

Corroboración de la hipótesis específica 5

Tabla 12

Prueba correlacional para la hipótesis específica 5

Relaciones Interpersonales	Resolución de conflictos	
	Rho de Spearman	p-valor
	,389**	,021

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

N=35

Como se evidencia en la tabla 12, mediante el análisis estadístico de r_s se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.389 con un p-valor < 0.05 evidenciando una correlación positiva y baja, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, las relaciones interpersonales se relacionan positivamente con la resolución de conflictos en los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.

V DISCUSIÓN

Recalcando que el presente estudio precisó que el objetivo máximo alcanzar fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este; como también se estableció objetivos secundarios, el identificar la relación entre la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales con la variable resolución de conflictos.

En el contexto metodológico se consideró un tipo de estudio de dos niveles, siendo el primero descriptivo y a un correlacional, apoyado en un diseño no experimental de corte transversal, para lo cual se emplearon los cuestionarios creados por Anampa (2022) y Saldaña (2021). Estos elementos mencionados permitieron la aplicación de análisis estadísticos e interpretándolos en nivel descriptivo e inferencial.

La estadística inferencial se dio en base un análisis de interpretación de los hallazgos numéricos de la prueba correlacional de r_s , el cual determino la existencia de asociación entre variables y dimensiones, así como también el nivel de correlacion.

De acuerdo a la hipótesis general de investigación se propuso que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que dan atención a los administrados en una municipalidad distrital de Lima Este, siendo esta hipótesis corroborada y posteriormente aceptada acorde a los hallazgos de una correlación positiva buena. En ese sentido, a medida que se refuerza la inteligencia emocional en base a la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales, se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos, tal como lo sostiene Fragoso (2019).

En concordancia a estos resultados se encuentra el estudio de Timana (2021) elaborado en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura demostró la existencia de una correlacion positiva alta entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Por cuanto más se ejercite la inteligencia

emocional en los servidores públicos se obtendrá mayores resultados positivos ante la resolución de un conflicto; en ese sentido, es preciso mencionar la importancia de la I.E. debido a que tener la habilidad de controlar nuestras emociones y comprender las de otras personas, permite tener una comunicación más fluida, resolver conflictos, forjar empatía y conectar con las personas que nos rodea, tal como lo afirman Sáez, Esnaola y Jiménez (2020).

De igual manera, el estudio de Magallanes (2018) en una dirección del Viceministerio de turismo, determinó que la inteligencia emocional y la solución de conflictos tienen una correlación positiva moderada. En su estudio considero un instrumento de Bar-On para la inteligencia emocional y otro instrumento de ESOC para la solución de conflictos.

Es preciso mencionar que los tres estudios demuestran que existe una relación positiva entre las variables; sin embargo, la diferencia en la intensidad podría explicarse que en la Municipalidad de Piura el gerente de turno en el área de Desarrollo Social refleja un regular autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidad laboral; por otro lado, en un Ministerio al ser un gobierno central se practica con mayor incidencia el fortalecimiento de las habilidades de los trabajadores para optimizar sus funciones; y en tanto, con el gobierno local del presente estudio, se encuentra con gerentes que tienen poco desarrollado la inteligencia emocional pero tienen fortalezas en conocimiento técnico en la cual ejercen sus labores, esta deducción es respaldada por Ávila, Vargas y Rosquendo (2021).

Por lo tanto, la relación entre ambas variables es existente sin importar el espacio geográfico donde se desarrolle, dado que la inteligencia emocional al ser una habilidad personal contribuye como atributo para la resolución de conflictos en cualquier tipo de organización sin importar el lugar geográfico en que se encuentre.

Respecto a la primera hipótesis específica, se estableció que existe relación de la autoconciencia con la resolución de conflictos de los servidores públicos de una municipalidad distrital de Lima Este, lo cual fue aceptado en base a los hallazgos de una correlación positiva moderada. En ese sentido, a

medida que se refuerza la práctica de la autoconciencia en base a reconocerse, tener conciencia emocional y confianza en sí mismo, se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

En tanto a la segunda hipótesis específica, se propuso que existe relación del autocontrol con la resolución de conflictos de los servidores públicos de una municipalidad distrital de Lima Este, lo cual fue aceptada en base a los hallazgos de una correlación positiva moderada. En ese sentido, a medida que se refuerza la práctica en el autocontrol en base a interpretación de los propios estados, el desempeño y la realización, se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

En consideración a la tercera hipótesis específica, se propuso que existe relación de la motivación con la resolución de conflictos de los servidores públicos de una municipalidad distrital de Lima Este, lo cual fue aceptada en base a los hallazgos de una correlación positiva baja. En ese sentido, a medida que se encuentra estímulos de motivación en base a superación constante, compartir optimismo y actuar con optimismo, se obtendrá un resultado ligero pero positivo en la resolución de conflictos.

Como quinta hipótesis específica, se propuso que existe relación de la empatía con la resolución de conflictos de los servidores públicos de una municipalidad distrital de Lima Este. En ese sentido, a medida que se trabaja en comprender la empatía en base a reconocer emociones de otros, respetar las emociones de otro y brindar ayuda, se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Finalmente, como sexta hipótesis específica, se propuso que las relaciones interpersonales tienen correlación con la resolución de conflictos de los servidores públicos de una municipalidad distrital de Lima Este, lo cual fue aceptada en base a los hallazgos de una correlación positiva baja. En ese sentido, a medida que practica las relaciones interpersonales en base a respetar las ideas de otras personas, siendo efectivo en sus interrelaciones y comunica de manera asertiva sus sentimientos a otros, se obtendrá un resultado ligero pero positivo en la resolución de conflictos.

Los hallazgos descriptivos guardan similitud con el estudio de Llutahui (2021) en la Municipalidad de Usicayos, se encuentran niveles de inteligencia emocional bajo en un 40.7%, regular en 39% y muy baja con 20.3%; sin embargo, la variable fue medida con un cuestionario likert – ordinal y basado en la teoría de Bar-On (2000) quien considero cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estados de ánimo.

En esa misma línea de hallazgos descriptivos, se encuentra el estudio de Calderón y Serrano (2021) en la Municipalidad Provincial Coronel Portillo de Pucallpa, quienes igualmente utilizaron la teoría de Goleman (1998) con sus 5 dimensiones y medidos a través de un cuestionario likert de 5 categorías. Sus hallazgos en este gobierno local de Pucallpa determinaron que la inteligencia emocional tiene un nivel bajo con 17.5%, medio con 20% y alto con 62.5%.

Por lo tanto, podemos afirmar que los gobiernos locales pueden tener servidores públicos con niveles de inteligencia emocional altos como también bajos, todo dependiendo de la política local que maneje el alcalde de turno y en conjunto con el gerente de recursos humanos, como lo mencionan Silva, Arantes y Fortuna (2019).

Respecto a los datos demográficos del estudio de Pérez (2020) en la Municipalidad Provincial de Lampa, al medir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral se encontró que la mayoría de los encuestados tiene una edad entre 31 a 40 años (48%), los hombres representan un 54% frente a las mujeres en 46%, el 38% cuenta con estudios superior técnico completo y el 29% con estudios universitarios incompletos, además que el 42% tiene laborando en la entidad menos de 1 año y el 37% entre 1 a 2 años.

De ello podemos comparar que los gobiernos locales tanto del presente estudio como el de Municipalidad Provincial de Lampa se conforman más con personal joven que tiene estudios superiores y además que tiene poco tiempo laborando en la entidad; por lo cual, al tener una población joven de trabajadores dentro de una entidad pública, se da una tendencia a una mayor facilidad del uso de habilidades sociales y al estar en formación académica son más abiertos para afrontar una solución ante un conflicto.

Por lo cual es importante que el talento humano joven se les oriente al desarrollo de sus habilidades sociales y confronten idóneamente conflictos tanto internos (entre compañeros de trabajo) como externos (atención público) a la entidad, como lo sustenta Graneros y Gómez (2020).

VI CONCLUSIÓN

Como primera conclusión, se logró alcanzar el objetivo principal del estudio, el cual determinó la existencia de una correlación positiva de la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual al ejercitar la inteligencia emocional de los trabajadores se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Como segunda conclusión, se identificó la existencia de una correlación positiva de la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual a medida que se refuerza la práctica de la autoconciencia se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Como tercera conclusión, se demostró la existencia de una correlación positiva del autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual a medida que se refuerza la práctica del autocontrol se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Como cuarta conclusión, se halló una correlación positiva de la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual a medida que se encuentra estímulos de motivación se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Como quinta conclusión, se determinó una correlación positiva de la empatía y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual a medida que se trabaja en comprender la empatía se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

Como sexta conclusión, se halló una correlación positiva de las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, lo cual a medida que se practica las relaciones interpersonales se obtendrá un resultado positivo en la resolución de conflictos.

VII RECOMENDACIONES

Como primera recomendación es que los presentes hallazgos sean presentados ante el gerente de recursos humanos, para ser considerados como parte de un plan estratégico de fortalecimiento de habilidades para los servidores públicos de este gobierno local, mediante charlas y talleres sujetos a un cronograma, de tal manera que impacte en una mejora positiva en los servicios que presta la municipalidad hacia los ciudadanos en términos de atención al público.

Como segunda sugerencia, es que en consideración a que el enfoque del estudio utilizado fue el cuantitativo, sería prudente sugerir que para futuras investigaciones a nivel académico (investigadores y/o estudiantes) se profundice con investigaciones cualitativas, mediante focus y de tal manera que se halle nuevos factores que podrían fortalecer las habilidades del personal y con ellos mejorar la resolución de los conflictos en la entidad.

Como tercera recomendación, es en base a que los instrumentos del presente estudio se basaron en la teoría de Goleman (1998) para la inteligencia emocional y Robbins y Judge (2017) para la resolución de conflictos, lo cual es recomendable que aquellos interesados en la gestión pública y recursos humanos, vean otros enfoques teóricos que determinen perspectivas adicionales del comportamiento de estas variables, utilizando instrumentos como la de Bar-On para la inteligencia emocional y otro instrumento de ESOC para la solución de conflictos.

Como cuarta sugerencia como un nuevo tema de investigación si las políticas actuales de gobierno local y/o lineamientos interpuestos por SERVIR son herramientas positivas que refuerzan la inteligencia emocional y habilidades de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones diarias y afrontar conflictos en entidades públicas.

REFERENCIAS

- Altamirano, A. (2018). Identification of Stakeholders and conflicts of interest in the Savings and Credit Cooperatives of Ecuador. *Future visión*, 22(2), 00. Recuperado en 02 de junio de 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357959312005>
- Anampa, R. (2022). Inteligencia emocional en el rendimiento laboral en contexto del Covid 19 de la Municipalidad Provincial de Canchis 2021. Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83553>
- Arboleda, Julio César, & Rengifo Castañeda, Carlos Adolfo (2021). Conflict and Comprehension. *Revista Guillermo de Ockham*, 19(2),167-170.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 1794-192X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105369038001>
- Aubert, M. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad distrital*. Universidad Católica de Santa María. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9669>
- Ávila-Toscano, José Hernando, & Rambal-Rivaldo, Laura Isabel, & Oquendo-González, Kelly Patricia, & Vargas-Delgado, Leonardo José (2021). Test Anxiety university students: role of engagement, emotional intelligence and factors associated to academic test solving. *Psicogente*, 24(46),82-105.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 0124-0137. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497570255005>
- BBC News Mundo. (2020, julio 3). Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta “inteligencia emocional” en el trabajo (y cuál es la trampa más común que deben evitar). *BBC*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-53259526>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4 ed.). Bogotá: Pearson.
- Bravo, Y. & Nieto, G. (2020). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en la Municipalidad distrital de Churubamba, 2019*. Universidad Nacional Hermilio

Valdizán. Recuperado de:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3140318>

Bueno, A. (2019). La inteligencia emocional: Exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista Seres y Saberes*, 6.
<http://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/1816>

Calderon Subia, M., & Serrano Alcantara, L. F. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de:
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5165>

Ceballos-Vacas, E., Rodríguez-Ruiz, B., & Hernández, J. A. R. (2021). Fundamentación, descripción y análisis del cuestionario situacional de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares 1. *Pedagogía Social*, (37), 83-97. <http://dx.doi.org/10.7179/PSRL2020.37.05>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cruz-Romero, Carolina (2018). The Argumentation in the Processes of Resolution of School Conflicts. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (25),141-162.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 0122-1213. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=574261763006>

D'Alessio Ipinza, F. A. (2017). *Liderazgo y atributos gerenciales: una visión global y estratégica*. Pearson Educación. <https://www-ebooks7-24-com.esan.idm.oclc.org/?il=7296>

Duque, J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

El Peruano. (2021, 2 junio). *Presidencia de Servir: Con un servicio civil profesional se puede innovar en el sector público*. <https://elperuano.pe/noticia/121884-presidenta-de-servir-con-un-servicio-civil-profesional-se-puede-innovar-en-el-sector-publico>

Fragoso, R. (2019). Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la formación de personas investigadoras. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 19(1),1-23.[fecha de Consulta 24 de Julio de 2022]. ISSN. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44759854023>

García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores* (1 ed.). Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=JiwaEAAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+para+Administradores+garcia&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Gómez Chipana, E. (2020). Correlational analysis of the academic-professional formation and tax culture of marketing students and business management. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.

Granero Gallegos, Antonio, & Gómez López, Manuel (2020). Motivation and emotional intelligence in high school. differences by gender. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1),101-110.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349863388010>

Griffin, R. W., Gully, S. M., Phillips, J. M. (2017). *Comportamiento organizacional: administración de personas y Organizaciones*. Cengage Learning. <https://www-ebooks7-24-com.esan.idm.oclc.org/?il=3730>

Hellriegel, D., Slocum, J. W., Jackson, S. E. (2017). *Administración: un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=3790>

Hernández R. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGrawHill Education.

- Hernández y Rodríguez, S., Palafox de Anda, G., Aguado Cortes, C. (2020). *Administración: pensamiento, procesos estratégicos y administrativos para la era de la inteligencia artificial*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.esan.idm.oclc.org/?il=10915>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+hERNANDEZ+Y+MENDOZA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ5oDY9crxAhVhLLkGHZK5DBqQ6AEwAHoECAMQAq>
- Hugo Garcés, Víctor (2020). Alphabetize in school coexistence and Citizenship. A documentary review of the civic education for the resolution of violence and sociocultural conflict. *Sophia*, 16(1),4-18.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 1794-8932. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=413764955002>
- Koppmann, Walter L. (2018). Labor conflict, dynamics of the strike agitation and forms of workers' organization in the furniture industry of the city of Buenos Aires, 1916-1921. *Work and society*, (30), 47-69. Recuperado en 02 de junio de 2019, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712018000100003&lng=es&tlng=es
- Llutahui, L. (2021). *Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores de la Municipalidad de Usicayos, Puno – 2021*. Universidad Autónoma de Ica. Recuperado de: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1543>
- López Jiménez, David (2021). Ortega Hernández, Rolando Joaquín, Mecanismos alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos. *Anuario Mexicano de Derecho Internacional*, XXI(),989-995.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=402771781030>

- Magallanes Tejada, M. (2018). *Inteligencia emocional y solución de conflictos de una dirección del Viceministerio de Turismo, Lima 2018*. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23156>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación* (1 ed.). Cengage. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=UQwQxQEACAAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+Mart%C3%ADnez&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Martínez, Renato R. Martínez, & Ruiz, Luz K. Jiménez, & Marín, Miladys Redondo (2021). Emotional intelligence and strategies for dealing with displaced women victims of the armed conflict. *Anuario de Psicología Jurídica*, 32(1), 87-93. [fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 1133-0740. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=315070367010>
- Mejías, J., & Jarie, L, & Usán, P., & Salavera C., & Merino, A. (2019). Relaciones de la inteligencia emocional, Burnout y compromiso académico con el rendimiento escolar de estudiantes adolescentes. *Archivos de Medicina (Col)*, 19(2), 197-207. ISSN: 1657-320X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273860963001>
- Merchán-Clavellino, A., Morales-Sánchez, L., Martínez-García, C., & Gil-Olarte, P. (2018). Valor predictivo de la inteligencia emocional rasgo en los estados afectivos: una comparación de género. *Revista INFAD De Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 1(1), 137–146. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2018.n1.v1.1178>
- Meza, A. (2019, julio 24). *El valor de la Inteligencia Emocional en el éxito*. Forbes México. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/el-valor-de-la-inteligencia-emocional-en-el-exito/>
- Navarro-Abal, Yolanda, Climent-Rodríguez, José Antonio, & López-López, M^a José. (2017). Ansiedad, gestión conductual del conflicto y estrategias de afrontamiento en profesionales de la orientación laboral. *Universitas Psychologica*, 16(4), 226- 233. <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v16n4/1657-9267-rups-16-04- 00226.pdf>

Niño, V. (2019). Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe (2 ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n/+Ni%C3%B1o+Rojas&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Obaco Soto, Edgar Efraín (2020). Teachers competences for conflict resolution in school environment. *Educere*, 24(77),37-46.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 1316-4910. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663240004>

Palomera, Raquel, & González-Yubero, Sara, & Lázaro-Visa, Susana (2021). How does emotional intelligence contribute to the study of personal protective factors for alcohol consumption in adolescence?. *Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la Educación*, 27(1),27-36.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 2174-0550. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=613765776004>

Pérez Macedo, G. (2020). *Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa - 2018*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4433>

Pérez, G. (2020). *Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa - 2018*. Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4433>

Pimienta, J., & de la Orden, A. (2017). Metodología de la investigación (3 ed.). Pearson Educación. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=X9qzswEACAAJ&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+pimienta+y+de+la+orden&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Robbins, S. P., Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

- Rojo, M. (2019). La percepción de la conflictividad en el profesorado de Educación Secundaria: estudio de caso. *Azarbe*, (8), 27-37. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-percepción-de-conflictividad-en-el-profesorado/docview/2356798271/se-2?accountid=37408>
- Roy-García, Ivonne, Rivas-Ruiz, Rodolfo, Pérez-Rodríguez, Marcela, & Palacios-Cruz, Lino. (2019). Correlation: not all correlation entails causality. *Revista alergía México*, 66(3), 354-360. Epub 19 de febrero de 2020. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31606019/>
- Sáez, Inge Axpe, & Esnaola, Igor, & Jiménez Rosario, Mercedes Nancy (2020). Predictive capacity of emotional intelligence on perceived social support of adolescents, 27(1),18-26.[fecha de Consulta 25 de Julio de 2022]. ISSN: 0121-4381. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134265182003>
- Saldaña, M. (2021). Liderazgo distribuido y gestión de conflictos en los docentes de la Red Educativa - Pilpichaca -Huaytará - Huancavelica, 2021. Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68786>
- Santabàrbara, J. (2019). Càlcul de l'interval de confiança per als coeficients de correlació mitjançant sintaxi en SPSS. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 12(2), 1–14. Disponible en: <https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>
- Silva, B. (2018). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas 2017*. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2934578>
- Silva, B. J. (2018). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas 2017*. Universidad César Vallejo. ¿LIBRO, TESIS?
- Silva, Iramildes Souza, Arantes, Cássia Irene Spinelli, & Fortuna, Cinira Magali. (2019). Conflict as a possible catalyst for democratic relations in the work of

the Family Health team. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53, e03455. Epub March 28, 2019. <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v53/1980-220X-reeusp-53-e03455.pdf>

Timana Chero, R. (2021). *Inteligencia emocional y resolución de conflictos laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura*, 2021. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2981002>

Vázquez, Jiménez y Juárez (2020). Construction-validation of the questionnaire: Maturity of knowledge management to educational innovation in universities. *Apertura (Guadalajara, Jal.)*, 12(1), 132-151. Epub 14 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.32870/ap.v12n1.1767>

Viladrich, C., Angulo-Brunet, A., & Doval, E. (2017). Un viaje alrededor de alfa y omega para estimar la fiabilidad de consistencia interna. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 33(3), 755–782. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.26840>

Zambrano, A. (2020). *Influencia de la inteligencia emocional en estilos de resolución de conflictos de los docentes de una Unidad Educativa, Empalme*, 2019. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2930420>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Inteligencia Emocional					
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	La inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	Autoconciencia	Reconoce y se acepta	1, 2 y 3	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Baja (5 - 12) Regular (13 - 18) Alto (19 - 25)	
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Autocontrol	Conciencia emocional		4	Baja (5 - 12) Regular (13 - 18) Alto (19 - 25)
					Confianza en sí mismo		5	Baja (5 - 12) Regular (13 - 18) Alto (19 - 25)
			Motivación	Interpretación	6		Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)	
				Desempeño	7 y 8		Baja (4 - 9) Regular (10 - 14) Alto (15 - 20)	
1) ¿Cuál es la relación que existe entre la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022	1) Determinar la relación entre la autoconciencia y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	1) La autoconciencia se relaciona con la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	Relaciones Interpersonales	Realización	9 y 10		Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)	
				Superación constante	11		Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)	
				Comparte su optimismo	12		Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)	
2) ¿Cuál es la relación que existe entre el autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022?	2) Determinar la relación entre el autocontrol y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	2) El autocontrol se relaciona con la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	Empatía	Actúa con optimismo	13		Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)	
				Reconoce emociones de otros	14		Baja (4 - 9) Regular (10 - 14) Alto (15 - 20)	
			Respeto a emociones de otro	15 y 16	Baja (4 - 9) Regular (10 - 14) Alto (15 - 20)			
			Brinda ayuda	17	Baja (4 - 9) Regular (10 - 14) Alto (15 - 20)			
				Respeto las ideas de otras personas	18	Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)		
				Efectivo en sus interrelaciones	19	Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)		
				Comunica de manera asertiva sus sentimientos a otros	20	Baja (3 - 7) Regular (8 - 11) Alto (12 - 15)		

			Variable 2: Resolución de conflictos					
3) ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022?	3) Determinar la relación entre la motivación y la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	3) La motivación se relaciona con la resolución de conflictos de los trabajadores que brindan atención al público en una Municipalidad distrital de Lima Este, 2022.	Oposición potencial	Comunicación	1 y 2	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Baja (6 - 14) Regular (15 - 23) Alto (24 - 30)	Baja (32 - 75) Regular (76 - 117) Alto (118 - 160)
				Estructura	3 y 4			
				Variables personales	5 y 6			
Cognición y personalización	Ansiedad	7 y 8						
	Tensión	9 y 10						
	Frustración	11 y 12						
Intenciones	Hostilidad	13 y 14						
	Emociones	15 y 16						
	Comportamiento	17 y 18						
Comportamiento	Actuación	19 y 20						
	Expresiones	21 y 22						
	Acciones	23 y 24						
Resultados	Reacciones	25 y 26						
	Intercambio	27 y 28						
	Funcionales	29 y 30						
				Disfuncionales	31 y 32			
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Método de análisis de datos		
Enfoque: El enfoque del estudio fue cuantitativo. Tipo: El tipo de estudio fue básico. Método: El método utilizado fue hipotético deductivo. Diseño: Se considero un diseño de investigación no experimental y transversal		Población: 35 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Lima Este. Muestra: Se considero una muestra no probabilística por conveniencia, de tal manera que se encuestara a los 35 trabajadores.	Técnica: La técnica utilizada para el estudio es la encuesta. Instrumento: Se considero como instrumento de investigación al cuestionario, de tal manera que para la variable inteligencia emocional se adaptó 20 ítems y respecto la variable resolución de conflictos se tomó en cuenta a 32 ítems.			Descriptiva: Para el análisis de datos descriptivos se aplicará la agrupación por variables y dimensiones, de tal manera que permita analizar cada una en tablas de frecuencia y gráficos de barra. Inferencial: Con el fin de comprobar las hipótesis de estudio se aplicará como análisis inferencial la prueba correlacional del Rho de Spearman, de tal manera que medirá el grado de asociación entre las variables de investigación.		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Inteligencia Emocional	Hernández, Palafox y Aguado (2020) basados en la teoría de la inteligencia emocional de Goleman (1998) se comprende como la inteligencia y la capacidad de un individuo para reconocer sus propios sentimientos y los ajenos, así como a la facilidad de motivar y manejar bien las emociones en él mismo y en sus relaciones. Este modelo considera a 05 componentes: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad sociales.	La variable inteligencia emocional será medida a través de cinco dimensiones (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad sociales) y las cuales mediante sus indicadores respectivos materializarán las preguntas que conformará el instrumento del estudio.	Autoconciencia	Reconoce y se acepta	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
				Conciencia emocional	
				Confianza en sí mismo	
			Autocontrol	Interpretación	
				Desempeño	
				Realización	
			Motivación	Superación constante	
				Comparte su optimismo	
				Actúa con optimismo	
			Empatía	Reconoce emociones de otros	
				Respeta emociones de otro	
				Brinda ayuda	
			Relaciones Interpersonales	Respeta las ideas de otras personas	
Efectivo en sus interrelaciones					
Comunica de manera asertiva sus sentimientos a otros					

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Resolución de conflictos	De acuerdo con Robbins y Judge (2017), es la forma en que dos o más individuos y/u organizaciones encuentra una solución a los desacuerdos que enfrentan, esta solución suele darse mediante un proceso de cinco etapas (Oposición, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados) que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta, o está a punto de afectar, de manera negativa algo que a la primera le interesa.	La variable resolución de conflictos será medida a través de cinco dimensiones (oposición, cognición y personalización, intenciones, comportamiento y resultados) y las cuales mediante sus indicadores respectivos materializarán las preguntas que conformará el instrumento del estudio.	Oposición potencial	Comunicación	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
				Estructura	
				Variables personales	
			Cognición y personalización	Ansiedad	
				Tensión	
				Frustración	
				Hostilidad	
			Intenciones	Emociones	
				Comportamiento	
				Actuación	
			Comportamiento	Expresiones	
				Acciones	
				Reacciones	
			Resultados	Intercambio	
				Funcionales	
Disfuncionales					

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA ESTE, 2022”

Instrucciones: A continuación, tendrá un conjunto de enunciados de los cuales debe de escoger una sola opción, donde usted crea conveniente; se le solicita su mayor sinceridad posible y recuerde que este cuestionario es anónimo y no existe respuesta buena o mala; tomar en cuenta que a partir de sus respuestas se podrá plantear mejoras en su centro laboral.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Instrumento que mide la variable inteligencia emocional.

FICHA DE CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Autoconciencia						
1	Puedo reconocer y nombrar mis emociones.					
2	Acepto mis errores.					
3	Reconozco cuándo estoy alterado					
4	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
5	Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones					
Autocontrol						
6	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme.					
7	Puedo decir que no, cuando es necesario.					
8	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.					
9	Habitualmente término lo que comienzo.					
10	Me considero un apersona integra.					
Motivación						
11	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
12	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales.					
13	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.					
Empatía						
14	Reconozco las emociones de otros observándolos.					
15	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.					
16	Me concentro en las cualidades positivas de los demás.					
17	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.					
Empatía						
18	Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos.					
19	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
20	Utilizo el dialogo para comunicarme y resolver conflictos.					

Instrumento que mide la variable resolución de conflictos

FICHA DE CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Oposición potencial						
1	La comunicación informal genera conflictos en su área de trabajo					
2	Los conflictos son generados por la comunicación formal en su área de trabajo					
3	La estructura organizacional genera conflictos					
4	La duplicidad de funciones genera conflictos.					
5	Las creencias motivan la generación de conflictos.					
6	La personalidad de sus compañeros de trabajo genera conflictos.					
Cognición y personalización						
7	Tienes ansiedad al momento de realizar tus labores					
8	La ansiedad de algunos compañeros de trabajo ha generado conflictos.					
9	Tienes tensión al momento de realizar tus funciones.					
10	La tensión de algunos compañeros de trabajo ha generado conflictos.					
11	Siente frustración al momento de realizar tus funciones					
12	La frustración de algunos compañeros de trabajo ha generado conflictos.					
13	Tienes hostilidad al momento de realizar tus funciones					
14	La hostilidad de algunos compañeros de trabajo ha generado conflictos.					
Intenciones						
15	Las emociones de algunos compañeros de trabajo han generado conflictos.					
16	Tus emociones han generado conflicto.					
17	El comportamiento de algunos compañeros de oficina ha generado conflictos					
18	Tus comportamientos han generado conflicto.					
19	Las actuaciones de algunos compañeros de oficina han generado conflictos.					
20	Tus actuaciones han generado conflicto.					
Comportamiento						
21	Las expresiones de algunos compañeros de oficina han generado conflictos					
22	Tus expresiones han generado conflicto					
23	Las acciones de algunos compañeros de oficina han generado conflictos.					
24	Mis acciones han generado conflicto					
25	Las reacciones de algunos compañeros de oficina han generado conflictos.					
26	Mis reacciones han generado conflicto.					
Resultados						
27	Se ha roto la relación entre compañeros de oficina por intercambio de palabras.					
28	Intercambio de ideas entre los compañeros determino la mejora de procesos.					
29	Prima el conflicto cuando se trata de mejorar los procesos.					
30	Los conflictos terminan con la mejora de los procesos.					
31	Los conflictos no terminan mejorando las actividades					
32	Los conflictos terminan afectando negativamente los procesos laborales					

¡Gracias por su participación!

Anexo 4. Validez del instrumento

Validez del cuestionario que mide la variable inteligencia emocional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Autoconciencia							
1	Puedo reconocer y nombrar mis emociones.	X		X		X		
2	Acepto mis errores.	X		X		X		
3	Reconozco cuándo estoy alterado.	X		X		X		
4	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.	X		X		X		
5	Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones.	X		X		X		
	Autocontrol	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme.	X		X		X		
7	Puedo decir que no, cuando es necesario.	X		X		X		
8	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.	X		X		X		
9	Habitualmente término lo que comienzo.	X		X		X		
10	Me considero un apersona íntegra	X		X		X		
	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.	X		X		X		
12	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales.	X		X		X		
13	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Reconozco las emociones de otros observándolos.	X		X		X		
15	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
16	Me concentro en las cualidades positivas de los demás.	X		X		X		
17	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales							
18	Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos.	X		X		X		
19	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
20	Utilizo el diálogo para comunicarme y resolver conflictos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG: DENNIS JAVIER PALOMINO GONZALES DNI N° 24719011

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Sicuaní 28 de septiembre del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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

L INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1 INTELIGENC

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Autoconciencia							
1	Puedo reconocer y nombrar mis emociones.	X		X		X		
2	Acepto mis errores.	X		X		X		
3	Reconozco cuándo estoy alterado.	X		X		X		
4	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.	X		X		X		
5	Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones.	X		X		X		
	Autocontrol	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme.	X		X		X		
7	Puedo decir que no, cuando es necesario.	X		X		X		
8	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.	X		X		X		
9	Habitualmente término lo que comienzo.	X		X		X		
10	Me considero un apersona íntegra	X		X		X		
	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.	X		X		X		
12	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales.	X		X		X		
13	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	Reconozco las emociones de otros observándolos.	X		X		X		
14	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Me concentro en las cualidades positivas de los demás.	X		X		X		
17	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos.	X		X		X		
19	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
20	Utilizo el diálogo para comunicarme y resolver conflictos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **MG. JUDIT JAVIER RAMOS**

DNI: 23861109

Especialidad del validador: **INVESTIGACION Y DOCENCIA EN EDUCACION SUPERIOR**

Sicuaní 29 de septiembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

Fuente: Anampa (2022)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE 1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Autoconciencia							
1	Puedo reconocer y nombrar mis emociones.	X		X		X		
2	Acepto mis errores.	X		X		X		
3	Reconozco cuándo estoy alterado.	X		X		X		
4	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.	X		X		X		
5	Aprendo mucho acerca de mí mismo escuchando mis emociones.	X		X		X		
	Autocontrol	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Puedo excluir toda distracción cuando tengo que concentrarme.	X		X		X		
7	Puedo decir que no, cuando es necesario.	X		X		X		
8	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.	X		X		X		
9	Habitualmente término lo que comienzo.	X		X		X		
10	Me considero un apersona íntegra	X		X		X		
	Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.	X		X		X		
12	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades laborales.	X		X		X		
13	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.	X		X		X		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
	Reconozco las emociones de otros observándolos.	X		X		X		
14	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
15	Me concentro en las cualidades positivas de los demás.	X		X		X		
17	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	X		X		X		
	Relaciones Interpersonales							
18	Considero la opinión o ideas de los demás para resolver conflictos.	X		X		X		
19	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
20	Utilizo el dialogo para comunicarme y resolver conflictos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. MG. CAROLINA FARFAN ROJAS

DNI: 24663621

Especialidad del validador: MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

Sicuaní 29 de septiembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Mgt. Carolina Farfán Rojas
 SUB DIRECTORA
 I.E. 96003 791 Sicuaní

Firma del Experto Informante.

Validez del cuestionario que mide la variable resolución de conflictos



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Oposición potencial							
1	Considera que la comunicación informal genera conflictos.	X		X		X		
2	Considera que los conflictos son generados por la comunicación formal.	X		X		X		
3	La estructura organizacional genera conflictos.	X		X		X		
4	La duplicidad de funciones genera conflictos.	X		X		X		
5	Las creencias motivan la generación de conflictos.	X		X		X		
6	La personalidad de los docentes genera conflictos.							
	DIMENSIÓN 2: Cognición y personalización:	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiene ansiedad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
8	La ansiedad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
9	Sus emociones son reflejadas en las sesiones de clase.	X		X		X		
10	Considera que las emociones de los colegas han conllevado a generar conflictos.	X		X		X		
11	Siente frustración al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
12	La frustración de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
13	Tienes hostilidad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
14	La hostilidad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Intenciones:	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Las emociones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
16	Sus emociones han generado conflicto.	X		X		X		
17	El comportamiento de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
18	Su comportamiento ha generado conflicto alguna vez.	X		X		X		
19	Las actuaciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
20	Su actuación ha generado conflicto alguna vez.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Comportamiento	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Las expresiones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
22	Algunas expresiones han generado conflicto.	X		X		X		
23	Las acciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
24	Algunas de mis acciones han generado conflicto.	X		X		X		
25	Las reacciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
26	Mis reacciones han generado conflicto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Ha perdido la simpatía de sus colegas por intercambios de palabras.	X		X		X		
28	Ha mejorado los procesos de trabajo con el aporte de ideas de sus colegas.	X		X		X		
29	Los conflictos afectan el proceso de trabajo colegiado.	X		X		X		
30	Los conflictos terminan con la mejora de los procesos.	X		X		X		
31	Los conflictos agudizan las actividades asumidas.	X		X		X		
32	Los conflictos terminan afectando negativamente los procesos académicos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Sánchez Aguirre Flor de María DNI: 09104533

Especialidad del validador: Dr. En Educación. Magister en Investigación y docencia Universitaria. Magister en investigación de instituciones educativas.

Lima.24 de junio del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
 Investigadora Independiente
 Dirección: Ciudad Montaña III
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8410-8817>

Fuente: Saldaña (2021)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Oposición potencial								
1	Considera que la comunicación informal genera conflictos.	X		X		X		
2	Considera que los conflictos son generados por la comunicación formal.	X		X		X		
3	La estructura organizacional genera conflictos.	X		X		X		
4	La duplicidad de funciones genera conflictos.	X		X		X		
5	Las creencias motivan la generación de conflictos.	X		X		X		
6	La personalidad de los docentes genera conflictos.	X		X		X		
DIMENSION 2: Cognición y personalización:								
7	Tiene ansiedad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
8	La ansiedad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
9	Sus emociones son reflejadas en las sesiones de clase.	X		X		X		
10	Considera que las emociones de los colegas han conllevado a generar conflictos.	X		X		X		
11	Siente frustración al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
12	La frustración de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
13	Tienes hostilidad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
14	La hostilidad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Intenciones:								
15	Las emociones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
16	Sus emociones han generado conflicto.	X		X		X		
17	El comportamiento de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
18	Sus comportamientos han generado conflicto.	X		X		X		
19	Las actuaciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
20	Sus actuaciones han generado conflicto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Comportamiento								
21	Las expresiones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
22	Tus expresiones han generado conflicto.	X		X		X		
23	Las acciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
24	Mis acciones han generado conflicto.	X		X		X		
25	Las reacciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
26	Mis reacciones han generado conflicto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Resultados								
27	Ha perdido la simpatía de sus colegas por malos intercambios de palabras.	X		X		X		
28	Ha mejorado los procesos de trabajo con el aporte de ideas de sus colegas.	X		X		X		
29	Los conflictos afectan el en proceso de trabajo.	X		X		X		
30	Los conflictos terminan con la mejora de los procesos.	X		X		X		
31	Los conflictos no terminan mejorando las actividades.	X		X		X		
32	Los conflictos terminan afectando negativamente los procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. DR. CARLOS SIXTO VEGA VILCA DNI: 09826463

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Lima, 19 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CONFLICTOS



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Oposición potencial								
1	Considera que la comunicación informal genera conflictos.	X		X		X		
2	Considera que los conflictos son generados por la comunicación formal.	X		X		X		
3	La estructura organizacional genera conflictos.	X		X		X		
4	La duplicidad de funciones genera conflictos.	X		X		X		
5	Las creencias motivan la generación de conflictos.	X		X		X		
6	La personalidad de los docentes genera conflictos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cognición y personalización:								
7	Tiene ansiedad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
8	La ansiedad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
9	Sus emociones son reflejadas en las sesiones de clase.	X		X		X		
10	Considera que las emociones de los colegas han conllevado a generar conflictos.	X		X		X		
11	Siente frustración al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
12	La frustración de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
13	Tienes hostilidad al momento de dictar sus clases.	X		X		X		
14	La hostilidad de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Intenciones:								
15	Las emociones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
16	Sus emociones han generado conflicto.	X		X		X		
17	El comportamiento de algunos docentes ha generado conflictos.	X		X		X		
18	Sus comportamientos han generado conflicto.	X		X		X		
19	Las actuaciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
20	Sus actuaciones han generado conflicto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Comportamiento								
21	Las expresiones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
22	Tus expresiones han generado conflicto.	X		X		X		
23	Las acciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
24	Mis acciones han generado conflicto.	X		X		X		
25	Las reacciones de algunos docentes han generado conflictos.	X		X		X		
26	Mis reacciones han generado conflicto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Resultados								
27	Ha perdido la simpatía de sus colegas por malos intercambios de palabras.	X		X		X		

28	Ha mejorado los procesos de trabajo con el aporte de ideas de sus colegas.	X		X		X		
29	Los conflictos afectan el en proceso de trabajo.	X		X		X		
30	Los conflictos terminan con la mejora de los procesos.	X		X		X		
31	Los conflictos no terminan mejorando las actividades.	X		X		X		
32	Los conflictos terminan afectando negativamente los procesos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: CARPIO MENDOZA, JANET DNI: 42551132

Especialidad del validador: MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

LIMA, 18 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Fiabilidad del instrumento

Fiabilidad del cuestionario que mide la variable inteligencia emocional

ANEXO N° 06: RESULTADOS DE FIABILIDAD

RESULTADOS DE FIABILIDAD

RESUMEN DE PROCEDIMIENTO DE CASOS

CASOS	N°		%	
	Válido	80	100.0	
	Excluidos ^a	0	0.0	
	Total	80	100.0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS

ALFA DE CRONBACH	N° de elementos
0.920	29

Variable: Inteligencia Emocional

RESUMEN DE PROCEDIMIENTO DE CASOS

CASOS	N°		%	
	Válido	80	100.0	
	Excluidos ^a	0	0.0	
	Total	80	100.0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N° de elementos
0.972	20

Variable: Rendimiento Laboral

RESUMEN DE PROCEDIMIENTO DE CASOS

CASOS	N°		%	
	Válido	80	100.0	
	Excluidos ^a	0	0.0	
	Total	80	100.0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

ALFA DE CRONBACH	N° de elementos
0.964	9

Fuente: Anampa (2022)

Fiabilidad del cuestionario que mide la variable resolución de conflictos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	32

Fuente: Saldaña (2021)

