



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un  
centro de salud, Callao, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración de Empresas

**AUTOR:**

Tupiño Cusihuaman, Joel Paolo ([orcid.org/0000-0001-8815-5039](https://orcid.org/0000-0001-8815-5039))

**ASESOR:**

Dr. Fernandez Bedoya, Víctor Hugo ([orcid.org/0000-0002-2464-6477](https://orcid.org/0000-0002-2464-6477))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Este proyecto lo dedico a mi madre Victoria Cusihuaman Unda y a mi papá Luis Tupiño Vargas y hermanos quienes me apoyaron en todo momento dándome su apoyo y comprensión para cumplir mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la universidad por brindarme las facilidades para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, a mis amigos que colaboraron y formaron parte de este estudio y a mi asesor de tesis, ya que, con su apoyo y calidad de enseñanza se logró realizar este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Codificación de alternativas de respuesta</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman</i> .....	21
<b>Tabla 3</b> <i>Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman</i> .....	22
<b>Tabla 4</b> <i>Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov</i> .....	23
<b>Tabla 5</b> <i>Estadísticos descriptivos generales</i> .....	25
<b>Tabla 7</b> <i>Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores</i> .....	27
<b>Tabla 8</b> <i>Estadísticos descriptivos generales</i> .....	29
<b>Tabla 9</b> <i>Prueba de rho de Spearman</i> .....	30

## Resumen

La presente investigación que planteo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un Centro de Salud, Callao, 2022, y sus dimensiones, autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales que son de la primera variable estudiada y las dimensiones personal, relacional y cultural de la segunda variable. La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con nivel correlacional y descriptivo, de diseño no experimental y con corte transversal. La población estuvo compuesta por 41 trabajadores de un establecimiento de salud la cual fue estudiada. Así mismo su muestra fue de 41 trabajadores (censal). La encuesta que se aplicó para la recolección de la información fue la encuesta de modalidad virtual. El instrumento constó de 20 ítems, el cual fue validado cuantitativa y cualitativamente, avalado por 3 jueces expertos con el coeficiente de V. de Aiken de 1.00; los resultados de confiabilidad dieron valores de 0.868 alfa de Cronbach general y 0.842 y 0.640 de dos mitades e Guttman. Se obtuvieron resultados de pruebas de normalidad, estadísticos descriptivos generales y también por ítems, además de inferenciales. Se concluyo que la importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022 (sig. = 0.00,  $r = 0.783$ ), así como las dimensiones, personal, relacional y cultural (sig. = 0.00;  $r = 0.803, 0.438$  y  $0.306$  respectivamente).

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, solución de conflictos, gestión de organizaciones.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution in a Health Center, Callao, 2022, and its dimensions, self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and social skills, which are the first variable studied, and the personal, relational and cultural dimensions of the second variable. The research was conducted under a quantitative approach, applied type, with a correlational and descriptive level, non-experimental design and cross-sectional. The population was composed of 41 workers of a health establishment which was studied. Likewise, the sample consisted of 41 workers (census). The survey applied for the collection of information was a virtual survey. The instrument consisted of 20 items, which was validated quantitatively and qualitatively, endorsed by 3 expert judges with Aiken's V. coefficient of 1.00; the reliability results gave values of 0.868 Cronbach's alpha overall and 0.842 and 0.640 of two halves and Guttman. Results were obtained for normality tests, general descriptive statistics and also by items, as well as inferential statistics. It was concluded that the importance of emotional intelligence and conflict resolution in a health center, Callao, 2022 (sig. = 0.00,  $r = 0.783$ ), as well as the personal, relational and cultural dimensions (sig. = 0.00;  $r = 0.803, 0.438$  and  $0.306$  respectively).

**Keywords:** Emotional intelligence, conflict resolution, organizational management.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas y cualquier tipo de organización se encuentran en una constante necesidad de mejorar y resaltar su rendimiento laboral con el propósito de generar competitividad en el mercado laboral. Se sabe que, en esta sociedad todo está en constante cambio y evolución que son causados por el avance de la tecnología y las distintas formas de enseñanza que se dictan a las nuevas generaciones, debido a esto la sociedad laboralista se ha modificado en base a las actitudes emocionales de las personas que son proveedores de distintos servicios en distintas empresas, cuya finalidad fue aumentar y mejorar su productividad o forma de trabajar.

Desde este punto de vista se logró apreciar que existe un interés por desarrollar distintos tipos de habilidades, capacidades, cualidades y actitudes que son características que componen a los integrantes de una organización, los cuales se ha tomado en cuenta aspectos como la comprensión, la creatividad, la lógica entre otros reconocen la importancia de la inteligencia emocional.

Por ello Marc Brackett (2019) comentó que la inteligencia emocional es un deber que debemos incluir como parte de toda la vida y las personas también deben estar involucradas, sin que importe las circunstancias o situaciones en las adversidades como profesionales y no como juzgadores o inexpertos.

Además, hoy en día se habla mucho de la inteligencia emocional, incluyendo en el ámbito empresarial. Las empresas están en búsqueda de profesionales capaces de identificar, manejar y gestionar sus emociones y las emociones de las personas de su alrededor con la finalidad de que puedan desarrollar sus actividades con eficiencia, llegar a sus objetivos, cumplir sus metas y realizar un buen trabajo en equipo.

Así mismo, Salvador, C (2010) comentó que realizó un estudio ex post facto para observar el rol de la motivación para lograr desarrollar la inteligencia emocional y las metas que tienen sus estudiantes en su vida, esto es para saber determinar si

la inteligencia emocional es un elemento mediador entre las metas de la vida y la motivación para lograrlas.

Sobre esto se han hallado distintos estudios como la investigación de Moreno, N. (2019) donde descubrió en una institución del Callao que los estudiantes de dicho lugar presentaron un nivel bajo sobre el control de la inteligencia emocional, pues la capacidad emocional con las que contaban tenía que ser mejorado y pulido, se sabe que tienen dificultad para poder relacionarse con otras personas, de aprender y saber dominar sus emociones y diferenciar sus propios sentimientos y de los demás, terminando por no lograr controlar las situaciones de forma positiva, lo que de cierta manera repercute en su desenvolvimiento académico.

Así mismo en el estudio de Oruna, L. (2018) determinó que la inteligencia emocional y desempeño académico mantienen una relación directamente proporcional. En estas circunstancias se puede decir que, el colegio o instituciones educativas cumplen una función fundamental de descubrir y poner en práctica constante esta característica de los estudiantes.

De igual forma Marín, L. (2017) comenta que la inteligencia emocional es pieza elemental para un óptimo desarrollo en los niños, que al descubrir sus emociones y reacciones adquieren una mayor estabilidad y seguridad para socializar con demás personas dentro y fuera de su entorno diario, capacidad para buscar metas y desarrollarlas.

En este sentido, las investigaciones que fueron mencionadas anteriormente motivan a seguir investigando sobre la adaptabilidad emocional de un estudiante en su entorno escolar o académico, como también un profesional que puede tener dificultad para desarrollar esta virtud en su vida diaria y/o profesional, ya que la inteligencia emocional es un elemento de suma consideración para el proceso de socialización como también para el proceso de aprendizaje. Es por ello que se entiende que, cualquier tipo de organización privada o que trabaje para el gobierno siempre debe de considerar la inteligencia emocional como elemento principal de

soluciones y remedios ante cualquier tipo de inconvenientes que sucede en distintas circunstancias.

Cabe mencionar que no es lo mismo buscar una solución en una estado de ánimo inestable, es decir, alterado, molesto, triste o en otro tipo de circunstancias que haga que la persona se sienta incomodo en buscar una solución próxima ante cualquier conflicto, en cambio una persona que sabe manejar sus emociones y lo usa con inteligencia, los resultados más probables es que estas personas puedan resolver cualquier tipo de inconvenientes o problemas por más grado de dificultad que este tenga, además que con la mente y actitud calmada las opciones para solucionar los problemas se van a multiplicar, es decir, si por un problema pero con la mente y emociones descontroladas pensamos en 2 posibles soluciones e incluso no son las más acertadas u optimas de acuerdo al tipo de problema que se tiene, en cambio si la misma persona tiene un mayor control de sus emociones, impulsividad y sabe pensar sin dejarse llevar por la ira o molestia del momento, este podrá pensar con calma y serenidad, además de que se le presentaran muchas opciones para dar fin a su problema y escoger la solución más optima y acorde con el tipo de problema que se le presentó en su vida privada o su empresa o su organización este pasando.

Es por esto, que se plasmó a continuación el **problema general** de la investigación, es cual se define como ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021?

Mientras los **problemas específicos** fueron 1. ¿Cuál es la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro de salud, Callao 2021? 2. ¿Cuál es la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro de salud, Callao 2021? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro de salud, Callao 2021?

Para Premack, D. y Woodruff, G. (1978) explicó la finalidad del estudio donde a través de análisis y observaciones de distintos tipos de conocimientos actuales se logró contrastar el producto de los resultados o conocimientos obtenidos.

El estudio se **justificó teóricamente**, debido a que, fue de ayuda y base para futuras investigaciones que se den, y de esta forma generó más conocimientos y discusiones académicas de acuerdo al tema para fomentar la relación y conexión que existe entre las variables “inteligencia emocional” y “solución de conflictos” ya que son de suma relevancia para las empresa de cualquier categoría, y esto es porque sirve de apoyo para que las empresas gestionen mejor la forma de actuar en distintos escenarios en donde se presenten varios conflictos a la vez y puedan resolverlos de la manera más óptima.

Por ello esta **investigación fue justificada** con la Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman (1995), en donde su filosofía expresa el entender y saber expresar las emociones de la manera más adecuada posible, de un modo que facilite las relaciones interpersonales con las demás personas, el proceso en el cual se consigue las metas y objetivos, el manejo de la preocupación, estrés y superar los obstáculos.

Además, planteo 5 principios o elementos para un buen control de la inteligencia emocional. Y se complementa con la Teoría de Mayer y Salovey (1990) donde dice que la inteligencia emocional es la identificación del aspecto emocional propio y comprensión de las emociones ajenas, esto consiste en que debe existir la habilidad para desarrollar un buen manejo de los sentimientos y emociones, identificar entre ellos y usarlos de tal forma que sirvan para cumplir los objetivos y metas. Siendo así una manera más eficaz de llevar a cabo un mayor control de las emociones ya sea en las peores circunstancias que se pueda lidiar.

Por lo tanto, se logró comprender que la manejabilidad de las emociones es motivo importante para que los colaboradores puedan desempeñarse en sus labores de la manera más estable y bien encaminadas posible para el cumplimiento de sus objetivos.

El estudio se **justificó metodológicamente**, ya que la investigación se realizó en base a técnicas de investigación científica los cuales nos permitieron realizar la problemática, los objetivos de estudio y la hipótesis de investigación. Para

emplear todo esto se tomó en cuenta un muestro censal en donde se proyectó resultados y se presentó recomendaciones a la empresa.

El estudio fue echo con un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional.

El estudio se **justificó prácticamente**, ya que, el producto de la investigación permitió al representante legal de la empresa la correcta forma de utilizar la inteligencia emocional frente a conflictos y elegir las mejores decisiones que lleven a la mejoría de la entidad y solución de problemas, así mismo para planear nuevas estrategias y mejorar los procesos de atención para disminuir los riesgos de conflictos que puedan llegar a ocurrir.

Se llegó a optar por una muestra censal, donde la herramienta usada para la obtención de datos adjuntados fue a través de una encuesta. Y el instrumento usado se trató de un cuestionario, donde estuvo conformado por **20 ítems aplicando la escala de Likert**. El soporte teórico será justificado como apoyo para futuras investigaciones, de esa forma se incentivará a la adquisición de conocimiento de calidad y discusiones académicas en base al tema tratado con el propósito de enseñar y demostrar la relación que se halla entre la inteligencia emocional y las soluciones de conflictos.

Esto es porque son temas muy importantes para cualquier tipo de empresa de la actualidad, puesto que desde años atrás hasta ahora las empresas no solo se enfocan en temas como Productividad, Liderazgo, Gestión Empresarial, que son también muy importantes, pero descubrieron que dejaban de lado un asunto muy importante como la inteligencia emocional, ya que permite conocer un poco más el aspecto interior de las personas sobre cómo es su manejo y desarrollo frente a problemas los cuales lidian diariamente y sobre la reacción que pueden traer frente a ellos, ya que, no todas las personas salen victoriosos frente a un problema y otros se quedan estancados en ellos.

Además de este la solución de conflictos que, según Torres, S. y Mares, K. (2020) La Resolución de Conflictos propuso que es una estrategia de formación echa para la convivencia y realización de la paz, ya que, ante la ausencia de

problemas y/o conflictos, no habría daños irreversibles por razones que nunca se pudieran solucionar. De igual forma, sería ilógico llegar a pensar que ninguna empresa, organización o país, no sufra de problemas que aquejen a su cultura, ya que, las dificultades también son motivo para el progreso de estas empresas y desarrollo a lo largo de su existencia.

La actual investigación se propuso como **objetivo general** determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un Centro de Salud, Callao, 2021.

Y en cuanto a los **objetivos específicos** fueron 1. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro salud, Callao, 2021. 2. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro salud, Callao, 2021. 3. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro salud, Callao, 2021.

Se planteó como **hipótesis general**, existe relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021.

Además, las **hipótesis específicas** fueron 1. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021. 2. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021. 3. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de que la actual investigación genere un impacto trascendental se acudió a fuentes y antecedentes internacionales como nacionales.

**En el contexto internacional:** En España, García, P.; Marín, P. (2021), presentaron su investigación donde la muestra fue de 100 docentes. El enfoque fue cualitativo y se indicó como objetivo analizar cómo es que se vive el desarrollo del manejo de las emociones y expresarlos inteligentemente bajo la perspectiva de un estudiante de primaria. La metodología fue descriptiva, cualitativa y correlacional. Ambos autores mostraron que su escala estuvo conformada por 21 ítems, en donde  $\alpha$  de Cronbach fue de 0,908 y  $p = 0,014$ . Se concluyó mencionando que la inteligencia emocional es vital para el mejoramiento de una educación emocional. De esta manera esto sirvió como motivación para cambiar de estrategias en caso sea necesario para lograr una mejoría de la inteligencia emocional y solución de conflictos, ya que ambos están ligados uno con el otro.

En Colombia, Bata, S., Castro, C. (2021) presentaron un artículo, el cual, el enfoque de la investigación fue cualitativo. Su objetivo fue analizar como mediante una examinación de un grupo de 63 alumnos de primaria que llevan los cursos de inglés como lengua extranjera logran llevar a cabo sus exámenes de expresión oral mientras manejan de la mejor forma su inteligencia emocional para rendir este examen. La metodología que se empleó para la obtención de datos fue descriptiva ya que se dio uso al desarrollo de un análisis con criterios de enfoques cualitativos. Se considero una lista de 24 ítems en base a las emociones y sentimientos para calificar en una puntuación del 1 al 5. Los resultados fueron que la inteligencia emocional de los participantes fue entre niveles de 84 y 89, por encima de la media. Concluyo que, si tienen la habilidad de identificar sus emociones y que, para un buen desarrollo en los exámenes orales de la materia de inglés para los estudiantes de primaria, es necesario el desarrollo y crecimiento de la Inteligencia Emocional como pieza primordial para solucionar cualquier situación que se presente y se afronte de la manera más eficiente sin arriesgar ningún recurso o en cuestiones estudiantiles, las calificaciones

En Portugal, tenemos a Sampaio, C., Teques, P. (2019) donde su investigación fue de enfoque cuantitativo y modelo multidimensional. El objetivo a tratar fue analizar los efectos de la mediación de la inteligencia emocional, además tuvo una muestra de 40 nadadores de distintos niveles competitivos, oscilando las edades entre 7 y 75 años ( $M = 26.83$ ,  $DP = 18.81$ ) en donde se reveló que la regulación emocional se relacionaba entre la percepción del instructor de entrenamiento y la satisfacción con el liderazgo. Se realizó una regresión lineal que según Barón & Kenny (1986) la relación es estadísticamente significativa para  $R^2$  ajustar = .229. Se obtuvo un valor más alto en el ítem de percepción de refuerzo ( $M = 3.74$ ;  $SD = 1.11$ ), a diferencia de los nadadores recreativos ( $M = 4.53$ ;  $SD = .634$ ). Por otro se verifica que la variable Formación/Instrucción muestra que las personas que practican natación a un nivel competitivo dan más hincapié en este tipo de prácticas por parte de quien es su líder ( $M = 4.20$ ;  $DP = .556$ ), que los sujetos en clases grupales de ocio ( $M = 3.90$ ;  $DP = .641$ ) Se concluyó mediante los resultados que a través del buen uso de la inteligencia emocional se puede incrementar la comprensión de la complacencia del practicante en la práctica deportiva.

En México, Lima, A. (2021) en su tesis, el cual, fue desarrollado con un enfoque cuantitativo y tuvo como objetivo realizar un estudio cuantitativo de la percepción de calidad y como se relacionaba con la inteligencia emocional de un adolescente (Generación Z) con el propósito de compra en el mercado de la moda, a través de la teoría de acción razonada, con la finalidad de apoyar a las empresas de este mercado a diseñar estrategias adecuadas para incrementar sus ventas en este sector de población. Así, la población fue conformada por los habitantes del Valle de México, el cual fue estimado la población objetivo de un promedio de 878,400 habitantes. se determinó la validez de los resultados mediante una correlación múltiple al cuadrado y Alfa de Cronbach, los resultados de la correlación mostraron valores de 0.828 para percepción de calidad, 0.809 para inteligencia emocional. Además, los análisis de la correlación múltiple al cuadrado mostraron resultados bajos para todos los constructos, el cual mostro un 0.707 para la variable percepción de calidad y un 0.712 para la variable inteligencia emocional. Se concluyó que los mexicanos en

etapa adolescente muestran mayor inteligencia emocional y tienden a optar por un desarrollo más positivo frente a la compra de prendas de vestir.

En México, García, W. (2021) en su investigación titulada "Guía de actividades cultura de paz para el desarrollo de una convivencia pacífica y una correcta solución de conflictos en 2do. de secundaria", el cual fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, tuvo como objetivo general Implementar una guía de actividades denominada "Cultura de paz" para favorecer una convivencia pacífica y una correcta solución de conflictos. Desarrollado en la Universidad Nacional Autónoma de México y con una muestra de 14 estudiantes, además de que el autor no llegó a utilizar programas estadísticos, concluyo que se logró cumplir satisfactoriamente los objetivos planteados de la investigación, el cual mencionaba que ejecutar la cultura de paz en la formación cívica y ética traería paz en la convivencia y una adecuada manera de solucionar los conflictos.

En Ecuador, Esquivel, C. (2020) tiene como enfoque cuantitativo de su investigación, además su objetivo general fue señalar la relación entre las prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa José Luis Tamayo. Esquivel, C. (2020) tiene como muestra a 33 docentes de la unidad "José Luis Tamayo". Esquivel, C. (2020) uso la correlación de coeficiente Rho de Spearman el cual dio .401 y su confiabilidad del alfa de Cronbach fue de .815. Concluyó que si existía relación entre las variables prácticas restaurativas y resolución de conflictos.

En Colombia, Arregocés P. (2018) en su tesis presentada, fue desarrollado mediante un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. La población se realizó con 26 estudiantes entre edades de 8 a 12 años. Los resultados de su investigación fueron significativos, así como en la evaluación cualitativa como también cuantitativa. El autor no uso cuadros ni métodos estadísticos para su investigación, pero si las encuestas e instrumentos de medición en donde menciona que los conflictos dan inicio a una pérdida de tiempo en clase de un 33%. Concluyo que los conflictos son factores que deben ser estudiados a fondo y resueltos lo antes posible.

En México, Araujo, J. (2018) en su investigación en donde tuvo por objetivo general promover la resolución de conflictos interpersonales sin violencia a través de un taller para desarrollar asertividad, empatía, cooperación, y expresión de emociones en niñas y niños que viven violencia familiar y desarrollado bajo un enfoque cualitativo. La muestra estuvo formada por 11 estudiantes. Los resultados fueron expuestos y mostrados mediante gráficos e interpretaciones en donde se observó que los participantes viven con sus padres, cuantos hermanos, estado civil, entre otros. Se concluyó que la posibilidad de aprender y desarrollar habilidades personales, sociales y emocionales se ven limitadas ante los acontecimientos de violencia que viven los menores, sobre todo porque la familia no se encuentra en la capacidad de brindar seguridad o tranquilidad emocional.

**En el contexto nacional:** En Huaral (Perú), Remigio V. (2018) presentaron una investigación el cual su enfoque era cuantitativo con diseño estructural no experimental de tipo correlacional comenta la relación que existió entre estas dos. Lo cual denomino dos piezas fundamentales para el desarrollo académico de los niños. Su muestra fue de 120 alumnos con un instrumento de 24 preguntas. La prueba estadística fue de Rho de Spearman 0,771, de correlación alta, encontrándose el valor calculado donde  $p=0.001$  la significación asintótica de 0.05 (bilateral). En conclusión, se observó que existía correlación alta entre las variables inteligencia emocional y autoestima.

En Lima (Perú), Sánchez y Romero (2019) en su tesis donde referían la relación entre la inteligencia emocional y la ira en adolescentes, que ante algún inconveniente no manejaban sus emociones de la manera correcta, y se dejaban llevar por los impulsos agresivos. De enfoque cuantitativo, y la muestra exacta  $N=159$  estudiantes de diseño comparativo descriptivo y correlacional. Se usó la prueba de hipótesis de Rho Spearman. Además, el índice que muestra la relación es negativo con  $-0.573$  entre la ira e inteligencia emocional y para el  $r^2=0.328$ . Además, se concluye que la etapa de la adolescencia es la edad en donde hubo mayor índice de rebeldía y mayor tasa de edad de jóvenes yendo a prisión.

En Puno (Perú), Sumari y Vaca (2017) su tesis fue de diseño no experimental, correlacional. Su enfoque fue cuantitativo y de corte transversal. La muestra fue

estructurada a base de 89 alumnos de ambos sexos. Se descubrió una correlación negativa entre ambas variables ( $r = -,874$ ) y en cuanto a su significación asintótica ( $p = 0,000$ ). Se concluyó que hubo un resultado negativo en cuanto a la relación y significancia de ambas variables inteligencia emocional y riesgo suicida.

En Huarochirí (Perú), Torreblanca (2017) en su investigación en donde su enfoque fue de origen cuantitativo, ya que, se evaluó las escalas de la inteligencia emocional y su muestra de 48 encuestados en la aldea infantil SOS que se ubica en Huarochirí. Se demuestra que un promedio del 79% del total muestran un adecuado manejo emocional, mientras que el 21% mostraron una muy desarrollada capacidad emocional. En esta investigación se usó como instrumento de medición, el Test Bar-On Ice para jóvenes adolescentes. Se concluyó que el intelecto emocional dependió mucho de acuerdo a los rangos de edades, sin embargo, se observó una gran mejoría en cuanto a la capacidad emocional para manejar el estrés.

En Cajamarca (Perú), Flores y Terán (2018) presentaron una investigación que tuvo por objetivo plantear un plan estratégico para un mejor manejo de conflictos laborales en los enfermeros. El método que se empleó fue con enfoque descriptivo-propositivo de diseño cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por  $N=28$  enfermeros donde se usó técnicas como la encuesta e instrumentos como el cuestionario. Se verifica que la mayoría (42.9%) de los encuestados de enfermería respondieron que las relaciones interpersonales la califican como regular. Se concluyó que bajo las respuestas de los encuestados hubo opiniones divididas donde algunos comentaban que si había buena comunicación y otros que era inadecuada.

En Comas (Perú), según Garro (2018) donde la investigación que desarrollo tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional, donde la muestra fue de 93 docentes. Como técnica para recopilar datos se realizó con la ayuda de una encuesta y se empleó el cuestionario como instrumento. La confiabilidad se realizó con la prueba de alfa de Cronbach con coeficientes fue de

0.887 y 0.955 lo que indica una alta y fuerte confiabilidad. Se concluyo que los resultados arrojaron que si existe una relación positiva entre ambas variables.

En Perú, Romero (2016) comenta el papel que tienen los actores institucionales, respecto al rol que cumplen cuando ocurren conflictos entre los estudiantes. El enfoque fue de origen cualitativo. El método fue de tipo mixto deductivo-indicativo, analítico y sintético; con la finalidad de explicar cuan favorable es el aporte de la mediación frente a conflictos de los alumnos. Se concluyo que los actores (Mediación Escolar) varían mucho en cuanto al aporte que brindan ante un conflicto, además de que existe ausencia de apoyo parte de la comunidad.

En Lima (Perú), Sebastián (2017) en su tesis menciona la relación que existe entre la "Inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes". De enfoque cuantitativo. Se conto con una muestra de 105 participantes. La metodología usada fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transeccional correlacional. La conclusión obtenida fue hay una relación entre ambas variables y al mismo tiempo débil entre ellas. El valor para poder desarrollar la inteligencia emocional de manera efectiva es a través de la constante dedicación y manejo de emociones al enfrentar distintos tipos de circunstancias que se presenten en la vida cotidiana, tanto profesional como personal. Es por ello que al momento de tomar decisiones siempre debemos tomar en cuenta el entorno el cual nos está rodeando para que nada nos impida el tomar optimas elecciones.

En ese sentido Premack y Woodruff (1978) con su **teoría de la mente**, se refieren a la capacidad de poder entender y predecir las conductas de las personas a su alrededor, entre ellas; sus emociones, sus percepciones, conocimientos y creencias, es decir, se hace referencia sobre como un sistema cognitivo llega a entender los contenidos de un sistema cognitivo distinto. En inicios este término se usaba especialmente para el estudio de la primatología y el autismo, se planteaba que la razón de los trastornos era por causa de la falta de la teoría de la mente.

Los investigadores propusieron realizar un experimento con los chimpancés, el cual consistía en que uno de sus cuidadores se grababa en un video donde dentro de una jaula encerrado quería conseguir su objetivo, que era un plátano y disponía

de dos herramientas que eran, un palo largo y una banqueta. En ese momento el cuidador empezaba a darle solución al asunto para poder obtener el plátano. Una vez terminado y con el objetivo alcanzado, enseñaron al chimpancé dos fotografías las cuales una era con la solución correcta y otra no. En conclusión, el chimpancé Sara de 24 intentos acertó 21 veces, lo cual demostró que la teoría de la mente es enseñable y captable.

Por otro lado, Mayer y Salovey (1997) refieren en su **teoría del modelo de habilidad**, que la inteligencia emocional es conceptualizada mediante cuatro habilidades básicas que son la habilidad expresar y percibir emociones, la habilidad para entrar y producir emociones que favorezcan al pensamiento, la habilidad para entender los sentimientos y la habilidad de poder moderar las emociones acelerando un mayor crecimiento intelectual y emocional.

Es así que las teorías del modelo de habilidad logren desarrollarse y tener un crecimiento eficiente de su intelecto y manejo de emociones. Estas 4 habilidades que componen este modelo permitirán lidiar al individuo ante posibles contingencias que ocurran en su desarrollo.

De igual manera, D. Goleman (1995) en su **teoría de inteligencia emocional**, define a esta variable como la destreza de lograr entender nuestras propias emociones y sentimientos, así como también de los demás, junto con la capacidad de motivarnos y manejar de manera correcta nuestras emociones. Esta teoría permite entender que el ser humano busca el entendimiento total de sus propios sentimientos como el de las demás personas.

Cabe destacar que esta teoría nos demuestra que con el pasar de los años se logra aprender a controlar nuestras emociones y no dejarnos llevar por los impulsos agresivos o reacciones que no sean los más apropiados a nuestra edad o nivel académico, sin embargo, se puede lograr mejorar nuestras habilidades blandas como duras y pulir nuestras características innatas que definen nuestro carácter y personalidad como persona.

Así mismo, Gardner, H. (1983) en un artículo donde mencionan su teoría la cual denominó **teoría de las inteligencias múltiples**, en donde el autor postula que

existen 8 diferentes tipos de inteligencia, es así que refiere que todas las personas no son inteligentes de la misma manera, es decir, un grupo de personas pueden ser buenas en matemáticas, otro grupo distinto logran obtener una inteligencia musical, otros sujetos tienen una inteligencia desarrollada para dibujar. De esta forma logró describir los 8 tipos de inteligencia múltiples que cada persona independientemente puede lograr desarrollar con el tiempo.

Por otro lado, La Rosa, J. y Rivas, G. (2018) mencionan en su **teoría del conflicto**, que nuestra sociedad promueve cada vez más diversas soluciones a estas necesidades, y que la solución judicial no es la más solicitada por los que ejercen los derechos, sobre todo si logra contemplar que existe otras alternativas que pueden darle solución al conflicto y logrando el beneficio de ambas partes. Es por ello que esta teoría busca ayudar al lector con los conflictos y los mecanismos de solución, con el propósito de que después de que, después de entender el correcto proceso, se encuentre una salida, en caso no sea una que no satisfaga las necesidades al menos que sea uno razonable de acuerdo al conflicto que se esté viviendo.

Para agregar, Piaget, J. en su **teoría del desarrollo cognitivo** mencionó que esta se divide en 4 etapas, en donde desde niños, las personas empiezan a organizar los conocimientos adquiridos del mundo, es decir, las acciones físicas, mentales, o circunstancias en las que el individuo vive y pasa, va adquiriendo esa información para después utilizarla y aprender de ellas. Es así que, se deduce que conforme el individuo va pasando cada etapa adquiere experiencia y conocimientos para reflejarlos mediante soluciones a circunstancias adversas que llegase a pasar. Al mismo tiempo, a cierta edad el niño en desarrollo aprende a manejar un pensamiento lógico, razonamiento científico que le permitan lidiar con los conflictos

Además, Herbert C. Kelman (2009) tuvo una gran participación en el desarrollo de soluciones que se negociaran y favorecieran a ambas partes para que dieran fin al conflicto. Su objetivo principal fue La búsqueda de la Paz en el Oriente Medio, en el cual busco entablar medios de comunicación entre palestinos e israelíes, con un alto conocimiento sobre el Medio Oriente. Es por ello que a Hébert

C. Kelman se le considera como uno de los científicos sociales más comprometidos en la búsqueda de soluciones que finalicen los problemas entre estas naciones.

Por otro lado, La Rosa (2003) menciona al conflicto como un aspecto inevitable en nuestra vida, esto es porque, las personas interactuamos entre si a diario y eso genera malentendido, desacuerdos, o choques de opiniones que no coinciden al expresarlos. Refiere que, al expresarnos frente a nuestras familias, a nuestros amigos, a nuestro entorno profesional y laboral, a nuestra comunidad, etc., siempre habrá diferencias de opiniones que en muchos casos se podrían convertir en futuros conflictos.

En ese sentido podemos mencionar las dimensiones que componen cada una de nuestras variables.

A continuación, se expresan las 5 dimensiones que componen la variable inteligencia emocional que son:

**El autoconocimiento:** en donde Duval y Wickluna (1972) mencionan que cuando enfocamos nuestra atención en nuestro ser a través de análisis y evaluaciones terminamos por comparar nuestra conducta actual con lo que nos rodea. Nos convertimos como auto evaluadores de nuestra propia conducta y comportamiento.

**Autorregulación:** donde Zimmerman (2001), es un proceso que este compuesto por emociones y pensamientos que ya están previstas bajo un plan y adaptadas para el logro de los objetivos.

**Motivación,** donde Hampton (2000) comenta que la motivación es el factor por la cual las personas actúen de determinadas formas para conseguir algo. Esto quiere decir que, la motivación responde a factores externos como el deseo de conseguir algo o cumplir una meta, es por ello que el comportamiento tiende a variar por esta razón.

**Empatía** como cuarta dimensión: Hogan (1969) comento que la empatía es la acción de comprender el pensamiento y emociones que suceden dentro de otra

persona, en otros términos, define a la motivación como la construcción del pensamiento ajeno puestos en sí mismo.

**Habilidades Sociales** en donde, Vigotsky (1978) define que todas las habilidades sociales de una persona se originan y se desarrollan en el contexto social, dicho de otra manera, esta teoría ofrece un marco en el cual señala que las habilidades sociales pueden ser adquiridas desde la niñez de una persona y enfrentar los problemas cotidianos que suceden en la vida con los recursos que disponemos en el momento para darle solución.

De este modo entrando a la segunda variable que es la solución de conflictos se definirá cada una de sus dimensiones

A continuación, se detalla cada una de las dimensiones de la variable solución de conflictos que son:

**Personal**, donde se define como el comportamiento favorable o desfavorable de una persona con otra y que son adquiridas del producto del aprendizaje y las experiencias a través de la historia de su vida.

La segunda dimensión que es **Relacional** por LYS Estupiñán (2017) define al hombre como un ser relacional, que convive con otros e interactúa por medio de la conversación, es así que este se relaciona y comparte sus ideas y pensamientos con distintas personas.

La tercera dimensión y última **cultural** se define como una de las partes que son afectadas por los conflictos que suceden en la sociedad como también en una empresa. esto es originado debido a desacuerdos o malos entendidos que a consecuencia de ello y surgen variaciones en la cultura de la empresa como en la sociedad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de **enfoque cuantitativo**, ya que, a través de los análisis y resultados estadísticos se logra manifestar la comprobación de las hipótesis planteadas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), todo esto se realizó en base a análisis estadísticos y mediciones numéricas.

**El tipo** de investigación **fue aplicada**, debido a que la finalidad de esta investigación fue usar la información obtenida para futuras soluciones ante posibles conflictos y/o problemas que podrían surgir en un futuro desconocido, los cuales podrían con la ayuda de esta información darle solución.

De **nivel** de investigación **correlacional**

Con **diseño no experimental** donde Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifestaron que es no experimental porque no hubo manipulación ni alteraciones de las variables, simplemente se observan para realizar su respectivo análisis.

También, el **corte fue transversal** debido a que se buscara información para la presente investigación, los cuales en adelante serán minuciosamente analizados con la finalidad de asentar las hipótesis formuladas, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Al respecto, Marc Bracketts (2020) en la revista El País comentó que la inteligencia emocional es una característica innata que cada persona debe tener o adquirir para poder desarrollarse en la vida cotidiana, tal sea el ambiente laboral, familiar y personal y desplegarse de la mejor forma frente a la sociedad. Es así, que sostiene que un adulto no lograría enseñar a un niño a controlar sus emociones, ya que este tampoco conoce los suyos.

**Diseño no experimental:** transversal descriptivo-correlacional, esto es porque las variables con las que se realizó la investigación no son manipulables, además de que los datos se guardarán en un tiempo ya fijado y se mencionó la

relación que existe entre ambas variables que son la inteligencia emocional y solución de conflictos. Palomino, P. & Almenara, C. A. (2019) en su artículo sobre la inteligencia emocional en estudiantes de comunicación mencionó que es un estudio comparativo el cual permite que los estudiantes se puedan desarrollar en un entorno externo sin problema alguno y afrontar conflictos que puedan presentarles en su vida cotidiana.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1:**

##### **Inteligencia Emocional**

Aurelio Recuento (2020) en su artículo de revisión Sciendo manifestó que la inteligencia emocional es el lenguaje de más valor en el mundo de hoy en día, además resaltó la inteligencia emocional como un mundo con enormes virtudes necesarios en el desarrollo de las personas en su vida diaria. Por ello la inteligencia emocional ofrece aptitudes que beneficia al usuario que lo logre desarrollar para aplicarlas en la práctica.

#### **Variable 2:**

##### **Solución de Conflictos:**

Según Verdross (1980) mencionó que existe diferencias entre los Gobiernos y Estados y que estos conflictos pueden solucionarse por la vía diplomática, mediante tratados, acuerdos y/o negociaciones entre ambas partes, ya que la mejor alternativa es que ambos terminen beneficiados (Ver anexo 1)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron que la población es la suma de todos los casos que mantienen una cierta relación con una lista de especificaciones.

La investigación fue puesta en práctica en un Centro de Salud, en el departamento de Lima, Provincia Constitucional del Callao, distrito Callao y se tendrá en cuenta como referencia (muestra censal) a 41 colaboradores que laboran en este establecimiento.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores con trato directo con los pacientes
- Trabajadores que no tengan trato directo con los pacientes

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica que se usó en el estudio para la recolección de datos fue una encuesta a los colaboradores, la cual tuvo como objetivo conseguir los resultados y demostrar que hay relación entre las variables inteligencia emocional y solución de conflictos. En esa forma Ñaupas, Dueñas y Romero (2019) refieren que las técnicas son instrumentos y reglas que regulan el proceso de la investigación desde que comienza hasta que acaba.

Así mismo, el instrumento que fue puesto en práctica para el estudio fue de un cuestionario, que fue formulado por el mismo investigador, de tal forma que su composición es de 20 preguntas con 5 opciones de respuestas tipo Likert. Es así que Ñaupas, Dueñas y Romero (2019) mencionaron que se consideran herramientas fundamentales con los cuales se puede recopilar información o datos mediante preguntas, indicadores e ítems que exigen la opinión a los quienes va dirigido.

Para **la validez del cuestionario** como instrumento de medición fue necesario la validación aprobada de 3 expertos en el tema de estudio, quienes fueron a continuación, el Dr. Cárdenas Saavedra Abraham, Dr. Manrique Céspedes, Julio Cesar, y la Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira lo exponen como el grado del instrumento que cada variable verdaderamente pretende medir.

Así mismo, para demostrar la confiabilidad del instrumento se midió a través de dos métodos, los cuales fueron el método de Alfa de Cronbach, como también el programa de uso y aplicación Excel, el cual estuvo conformado por 20 ítems los

cuales fueron aprobadas por el juicio de 3 expertos que fueron mencionados líneas arriba. (Ver Anexo 7)

**Tabla 1**

*Codificación de alternativas de respuesta.*

Alternativas de Respuesta	Codificación
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

*Nota: Realizado por autor basado en la codificación.*

La **validez** se estableció desde los enfoques cualitativos y cuantitativos a través de 3 expertos. Por el aspecto cualitativo los 3 expertos validaron que el instrumento es aplicable (ver anexo 7).

En el aspecto cuantitativo el coeficiente de V. de Aiken estimado fue de 1.00, lo que indica que el Instrumento es válido, siendo un instrumento perfecto (ver anexo 8 y 9).

Se procedió a realizar el análisis factorial de las dos variables estudiadas. Además de que se tomó por conclusión que la data presenta robustez y solidez en sus cargas factoriales (ver anexo 16).

También, a través del programa estadístico IBM SPSS AMOS se realizó la revisión de las **covarianzas de los ítems y de las dimensiones**. Hallando valores consistentes cercano a 1.00. Para una mejor observación podrá ser visualizada en el Anexo 17 (Resultados de ajustes del modelo).

La **confiabilidad** se midió mediante los coeficientes de alfa de Cronbach y de las dos mitades de Guttman, donde los coeficientes fueron interpretados mediante la valoración de Chávez-Barboza y Rodríguez-Miranda (2018).

**Tabla 2***Valoración del coeficiente de alfa de Cronbach y dos mitades de Guttman*

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5 [	Inaceptable
[0,5; 0,6 [	Pobre
[0,6; 0,7 [	Débil
[0,7; 0,8 [	Aceptable
[0,8; 0,9 [	Bueno
[0,9; 1 [	Excelente

*Nota:* Realizado por autor basado en la valoración.

Dados los resultados obtenidos de la **confiabilidad** se obtuvo como resultado mediante el coeficiente de alfa de Cronbach en la variable 1 “Inteligencia emocional” el coeficiente fue 0.865 (bueno), así como también la variable 2 “Solución de Conflictos” su coeficiente fue de 0.543 (pobre).

El **coeficiente de dos mitades de Guttman** fue 0.891 (bueno).

### 3.5 Procedimientos

La extracción de datos se dio mediante el llenado del cuestionario, el cual fue trabajado de forma on-line, mediante un link que se compartió por medio de la aplicación del WhatsApp, este procedimiento se tuvo que realizar por la situación actual que vive todo el mundo, es decir, la pandemia debido al Covid-19, que por precauciones no se entregó papel o lapiceros o algún otro objeto transmisor de este virus para resguardar la salud de nuestro prójimo

### 3.6 Método de análisis de datos

Se obtuvo los datos mediante instrumentos como encuestas y cuestionarios, el cual se proyectó mediante los libros del programa de Excel y de esta manera se medirá la confiabilidad de nuestro instrumento. Es en este método, en el cual la información

será procesada mediante fórmulas avanzadas que nos mostraron el resultado que buscamos demostrar.

**Tabla 3:**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
0.1 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.1 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	correlación positiva baja
0.4 a 0.69	correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	correlación positiva alta
0.9 a 0.99	correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Nota:* Realizado por autor en base a Martínez y Campos.

### 3.7 Aspectos éticos

En la actual investigación se respetó el principio ético el cual consiste en respetar la propiedad intelectual observando, analizando e interpretando las fuentes de datos internas como externas sin modificarlas, no recurriendo a plagios y considerando a los autores en cada cita textual, de igual manera, se mantuvo en privado los datos personales de los encuestados quienes nos apoyaron en la participación del llenado del cuestionario sin ser expuestos en ningún momento y respetando su opinión.

## IV. RESULTADOS

### Resultados de prueba de normalidad.

**Tabla 4:**

*Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov*

		DIM1_ Autoconoc.	DIM2_ Autorreg.	DIM3_ Motivación	DIM4_ Empatía	DIM5_ Hab Sociales	DIM1_ Personal	DIM2_ Relacional	DIM3_ Cultural	Variable1_ Inteligencia emocional	Variable2_ Solución de_ conflictos
N		41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	4.3049	4.4959	4.3293	4.2439	4.4634	4.4715	3.8293	4.3049	4.4959	4.3293	4.0952
	.51086	.45413	.51973	.65838	.46624	.44706	.54325	.51086	.45413	.51973	.43822
Diferencias más extremas	.188	.281	.200	.143	.255	.181	.230	.188	.281	.200	.172
	.188	.134	.200	.125	.255	.171	.230	.188	.134	.200	.172
	-.185	-.281	-.170	-.143	-.241	-.181	-.163	-.185	-.281	-.170	-.094
Z de Kolmogórov- Smirnov		1.204	1.797	1.282	.915	1.630	1.159	1.475	1.204	1.797	1.282
Sig. asintót. (bilateral)		.110	.003	.075	.372	.010	.136	.026	.110	.003	.075

Fuente: SPSS versión 26

Se observa que mediante la Tabla 4, “Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov”, se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.110, en donde es mayor a 0.05. Lo cual se comprende como que si existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión autoconocimiento.

Se observa que mediante la Tabla 4, “Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov”, se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.03, en donde es menor a 0.05. Lo cual se comprende como que no existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión autorregulación.

Se observa que mediante la Tabla 4, “Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov”, se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.075, en donde es mayor a 0.05. Lo cual se comprende como que si existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión motivación.

Se observa que mediante la Tabla 4, "Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov", se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.372, en donde es mayor a 0.05. Lo cual se comprende como que si existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión empatía.

Se observa que mediante la Tabla 4, "Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov", se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.010, en donde es menor a 0.05. Lo cual se comprende como que no existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión habilidades sociales.

Se observa que mediante la Tabla 4, "Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov", se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.136, en donde es mayor a 0.05. Lo cual se comprende como que si existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión personal.

Se observa que mediante la Tabla 4, "Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov", se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0.026, en donde es menor a 0.05. Lo cual se comprende como que no existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión relacional.

Se observa que mediante la Tabla 4, "Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov", se comprobó la significación asintótica (bilateral) calculada fue de 0,110, en donde es mayor a 0.05. Lo cual se comprende como que si existe normalidad en la frecuencia en los datos en la dimensión cultural.

Según la tabla 4, sobre la prueba KS se comprende que cuando la sig. asintótica no supera a los 0,05 son no normales, es por ello, que el resultado arrojado a la variable independiente "Inteligencia emocional" fue 0,003 y seguidamente el coeficiente de KS para la variable dependiente "Solución de conflictos" fue 0,075, lo cual se denomina como normal. Se llegó a la conclusión de que las variables junto con las dimensiones como las siguientes:

Autoconocimiento, motivación, empatía, habilidades sociales, personal, relacional, cultural y la variable solución de conflictos presentan frecuencias normales al superar el 0.05.

La variable inteligencia emocional y la dimensión autorregulación presentan frecuencias no normales al no superar el 0.05.

**Tabla 5:*****Estadísticos descriptivos generales***

	Ítem, dimensión o variable	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
1.	Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	41	3	2	5	4.12	.748	.560
2.	La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal	41	2	3	5	4.49	.553	.306
3.	Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	41	3	2	5	4.32	.722	.522
4.	Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	41	2	3	5	4.61	.542	.294
5.	La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores	41	2	3	5	4.56	.550	.302
6.	Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	41	2	3	5	4.56	.550	.302
7.	El establecimiento vela en incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	41	2	3	5	4.10	.664	.440
8.	Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	41	4	1	5	4.12	.980	.960
9.	Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	41	3	2	5	4.27	.708	.501
10.	La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	41	3	2	5	4.34	.656	.430
11.	Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	41	2	3	5	4.46	.596	.355
12.	Una buena comunicación debe ser asertiva	41	2	3	5	4.46	.552	.305
13.	Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	41	3	2	5	4.32	.650	.422
14.	La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	41	1	4	5	4.51	.506	.256
15.	La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	41	2	3	5	4.59	.547	.299
16.	Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	41	4	1	5	3.17	1.181	1.395
17.	La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	41	2	3	5	4.12	.640	.410
18.	Los colaboradores tienen la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	41	2	3	5	4.20	.558	.311
19.	Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	41	4	1	5	3.83	.892	.795
20.	Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	41	4	1	5	3.63	.994	.988
	DIM_1_Autoconocimiento	41	2.00	3.00	5.00	4.3049	.51086	.261
	DIM_2_Autorregulacion	41	1.67	3.33	5.00	4.4959	.45413	.206
	DIM_3_Motivacion	41	1.50	3.50	5.00	4.3293	.51973	.270
	DIM_4_Empatia	41	2.67	2.33	5.00	4.2439	.65838	.433
	DIM_5_Habilidades_Sociales	41	1.50	3.50	5.00	4.4634	.46624	.217
	DIM_1_Personal	41	1.33	3.67	5.00	4.4715	.44706	.200
	DIM_2_Relacional	41	2.33	2.67	5.00	3.8293	.54325	.295
	DIM_3_Cultural	41	4.00	1.00	5.00	3.7317	.82989	.689
	Variable_1_Inteligencia_emocional	41	1.42	3.58	5.00	4.3679	.42039	.177
	Variable_2_Solucion_de_conflictos	41	1.50	3.50	5.00	4.0457	.38095	.145
	N válido (según lista)	41						

A través de la Tabla 4, se logró identificar el número de encuestados (N), el rango de respuestas obtenidas, los valores desde el máximo hasta el mínimo, también la media, así como la desviación estándar y la varianza para cada una de las variables, dimensiones y ítems

Se logró identificar las fortalezas, es decir, las respuestas de los ítems con los mayores valores que fueron “4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones” con 4.61; “15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento” de igual manera con 4.59. De esta manera se puede concluir que las fortalezas del establecimiento son el autocontrol y la tolerancia.

Se logró identificar las debilidades, es decir, las respuestas de los ítems con menor valor que fueron “20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa” con 3.83; “19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa” con 3.83 y “16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes” con 3.17. De esta manera se puede concluir que las debilidades del establecimiento son la rotura de costumbres, cambios de tradiciones y la impulsividad.

Podemos mencionar que sobre la dimensión de la inteligencia emocional, el autoconocimiento obtuvo de media 4.3049; la autorregulación 4.4959; la motivación 4.3293; la empatía 4.2439, las habilidades sociales 4.4634

Las dimensiones de la variable solución de conflictos se obtuvo como media los valores a continuación; personal 4.4715; relacional 3.8293 y cultural 3.7317. Para finalizar, la variable inteligencia emocional obtuvo una media de 4.3679 y la variable solución de conflictos consiguió una media de 4.0457.

Se mostrarán los resultados descriptivos (ítem por ítem), mediante gráfica de pye. Así también, la prueba de hipótesis. (Rho de Spearman las correlacionales, chi cuadrado y regresión las explicativas).

## Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores

**Tabla 7**

*Resultados de medición de nivel de las variables e indicadores*

Dimensión y Variable	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Dim_1_ Autoconocimiento	36	5	0	87.80%	12.20%	0.00%
Dim_2_ Autorregulación	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%
Dim_3_ Motivacion	35	6	0	85.37%	14.63%	0.00%
Dim_4_ Empatía	36	5	0	87.80%	12.20%	0.00%
Dim_5_ Habilidadessociales	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%
Dim_1_ Personal	41	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
Dim_2_ Relacional	32	9	0	78.05%	21.95%	0.00%
Dim_3_ Cultural	22	18	1	53.66%	43.90%	2.44%
Variable inteligencia Emocional	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%
Variable solución de Conflictos	33	8	0	80.49%	19.51%	0.00%

*Nota:* Realizado por el autor basado en el SPSS versión 26

Según la Tabla 1, se identificó que para la dimensión “**autoconocimiento**” obtuvo en su gran mayoría el nivel alto, siendo (36 observaciones y con un 87.80% del total). Seguidamente, la dimensión “**autorregulación**” obtuvo en su gran mayoría el nivel alto con (40 observaciones y con un 97.56% del total). Además, se analizó que la dimensión “**motivación**” se encontró en el nivel alto con (35 observaciones y con un 85.37% del total). Por otro lado, la dimensión “**empatía**” obtuvo en su gran mayoría en nivel alto (36 observaciones y con un 87.80% del total). Al mismo tiempo la dimensión “**habilidades sociales**” en su gran mayoría obtuvo un nivel alto (40 observaciones y con un 97.56% del total).

Continuando con el análisis de la segunda variable solución de conflictos, la dimensión “**personal**” consiguió en su gran mayoría el nivel alto con (41 observaciones y un 100.00% de la totalidad). Además, la dimensión “**relacional**” se encontró

que obtuvo en su gran mayoría en nivel alto (32 observaciones, 78.05% del total), Por otro lado, la dimensión “**cultural**” en su gran mayoría de casos se encontró en nivel alto (22 observaciones con un 53.66% del total).

En cuanto a las variables de estudio, como primera variable “**inteligencia emocional**” obtuvo en su gran mayoría el nivel alto con 40 observaciones y un 97.56% de la totalidad.

Por otro lado, la variable “**solución de conflictos**” consiguió en su gran mayoría el nivel alto con 33 observaciones y un 80.49% en su totalidad.

## Prueba de Hipótesis

**Tabla 8**

*Estadísticos descriptivos generales*

		Variable2 Solución de conflictos	DIM1 Personal	DIM2 Relacional	DIM3 Cultural	
Rho de Spe arm an	Variable1 Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	,783**	,803**	,438**	0,306
		Sig. bilateral)	.000	.000	.004	.052
		N	41	41	41	41

Fuente: SPSS versión 26

Data informativa:

### Supuestos:

Data extraída representa a variables cualitativas, presenta características de medida ordinal. Se empleo escala de Likert de 5 opciones. La frecuencia de datos es no normal.

### Hipótesis nula y alterna:

Hipótesis nula: No existe evidencia suficiente para confirmar relación entre las variables observadas.

Hipótesis alterna: Si existe evidencia suficiente para confirmar relación entre las variables observadas.

### Nivel de error Tipo 1:

El nivel de significancia ( $\alpha$ ) establecida es de 0.05, por consiguiente, el nivel de confianza es de 95%.

### Estadístico de prueba:

El estadístico a usar es la rho de Spearman.

### Regla de decisión:

No existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula en caso significación asintótica bilateral sea mayor a  $\alpha$  (0.05).

Si existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alterna en caso significación asintótica bilateral sea menor a  $\alpha$  (0.05).

### Resultados inferenciales:

**Tabla 9**

*Prueba de rho de Spearman*

		Variable2 Solución de conflictos	DIM1 Personal	DIM2 Relacional	DIM3 Cultural	
Rho de Spear man	Variable1 Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,783**	,803**	,438**	,306
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.004	.052
		N	41	41	41	41

Fuente: SPSS versión 26

### Hipótesis general:

**La variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.**

Según lo expuesto, la significación asintótica bilateral fue de 0.00, es decir, que a ser menor que 0.05 aprueba al investigador aprobar la hipótesis alterna, por lo pronto, la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.

Por otro lado, la intensidad de la correlación, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.783. Según Martínez y Campos (2016) esto se logra interpretar como una correlación positiva alta.

### **Hipótesis específica 1:**

**La variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito personal en un centro de salud, Callao, 2022.**

Según lo expuesto, la significación asintótica bilateral fue de 0.00, es decir, que a ser menor que 0.05 aprueba al investigador aprobar la hipótesis alterna, por lo pronto, la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito personal en un centro de salud, Callao, 2022.

Por otro lado, la intensidad de la correlación, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.803. Según Martínez y Campos (2016) esto se logra interpretar como una correlación positiva alta.

### **Hipótesis específica 2:**

**La variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito relacional en un centro de salud, Callao, 2022.**

Según lo expuesto, la significación asintótica bilateral fue de 0.04, es decir, que a ser menor que 0.05 aprueba al investigador aprobar la hipótesis alterna, por lo pronto, la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito relacional en un centro de salud, Callao, 2022.

Por otro lado, la intensidad de la correlación, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.438. Según Martínez y Campos (2016) esto se logra interpretar como una correlación positiva moderada.

### **Hipótesis específica 3:**

**La variable inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito cultural en un centro de salud, Callao, 2022.**

Según lo expuesto, la significación asintótica bilateral fue de 0,052, es decir, que al ser mayor que 0.05 no existe evidencia suficiente para comprobar la relación entre las variables mencionadas, por lo pronto, la variable inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la dimensión en el ámbito cultural en un centro de

salud, Callao, 2022.

En cuanto a la intensidad de la correlación, se obtuvo un coeficiente de correlación de 1.000.

Según Espinoza, E. (2018) menciona que la hipótesis en la investigación son suposiciones tentativas que podrían significar las posibles soluciones de la problemática de la investigación

## V. DISCUSIÓN

### Discusión con los antecedentes

Según Rojas, M. (1992) menciona a la discusión es la comparación entre los resultados conseguidos de la investigación por el autor contra los aportes de la teoría de los antecedentes, en el cual se explica los datos obtenidos para verificar cual es el aporte que genero la investigación.

En cuanto al trabajo realizado por Remigio V. (2018) tuvo como objetivo señalar la relación que había en cuanto a la autoestima y la inteligencia emocional en estudiantes de la I.E “Carlos Martínez Uribe” Huaral – 2017. La investigación de Remigio V. (2018) fue gestionada en Huaral (Perú) en cambio la presente investigación fue hecha en Lima (Perú). Remigio V. (2018) realizo una tesis con un enfoque cuantitativo, donde su muestra fue de 120 alumnos; este analisis de igual manera presento un enfoque cuantitativo, es por ello que, la muestra (censal) fue de 41 trabajadores de un establecimiento de salud. La prueba estadística que empleo Remigio V. (2018) fue de Rho de Spearman donde  $p = 0.001$ , mientras que en la presente investigación de igual manera uso el estadístico de correlación de Rho de Spearman (sig. = 0.000). Es así que Remigio (2018) concluyo que si existe relación entre la inteligencia emocional y la autoestima. De igual forma la presente investigación también concluyo que la variable inteligencia emocional se relaciona significativamente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.

El estudio realizado por Sánchez y Romero (2019) tuvo como objetivo demostrar la relación entre la ira y la inteligencia emocional en adolescentes de educación secundaria del distrito de Surquillo, mientras que el presente estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021. Sánchez y Romero (2019) mostraron una tesis de enfoque cuantitativo, con una muestra de 159 estudiantes, mientras tanto la presente investigación también es de enfoque cuantitativo con una muestra (censal) de 41 trabajadores de un establecimiento de salud, Sánchez y

Romero (2019) usaron la prueba de hipótesis de rho de Spearman donde muestra una relación negativa con  $- .573$  y  $r^2 = .328$ ; mientras que en la actual investigación uso la correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000). Es así que Sánchez y Romero (2019) concluyeron que si existe relación entre la ira y la inteligencia emocional. De igual forma la presente investigación también concluyo que la inteligencia emocional como variable se relaciona significativamente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.

En cuanto a la investigación echa por Sumari y Vaca (2017), esta fue hecha en Puno (Perú), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y los riesgos suicidas en los estudiantes en la I.E. secundaria comercial N° 45 Emilio Romero Padilla, Puno-2017, donde su muestra fue de 89 alumnos, y la presente investigación fue hecha en Lima (Perú), también de enfoque cuantitativo con una muestra censal de 41 trabajadores de un establecimiento de salud. Sumari y Vaca (2017) hallaron una relación negativa entre las dos variables ( $r = -.874$ ) y en cuanto a su significación asintótica ( $p = 0,000$ ), mientras que en la presente investigación se usó la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de  $.783$ ". Sumari y Vaca (2017) concluyeron que la inteligencia emocional y el riesgo suicida tienen una relación negativa ( $r= .874$ ) y estadísticamente significativa ( $p= .000$ ), igual el presente estudio también concluyo que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.

En cuanto al estudio hecho por Torreblanca (2017), esta fue realizada en Huarochirí (Perú), donde su enfoque fue de origen cuantitativo y su objetivo general era comprender el nivel de inteligencia emocional de los adolescentes institucionalizados de un centro de atención residencial aldeas infantiles sos de Huarochirí. Al mismo tiempo la actual investigación fue realizada en Lima (Perú) y con un enfoque cuantitativo. Torreblanca (2017) evaluó los niveles de su variable con una muestra de 48 encuestados, mientas que esta investigación se realizó con 41 trabajadores. Torreblanca (2017) demostró que un 79% de total mostraron una adecuada capacidad emocional, mientras que el 21% restante mostraron una muy

desarrollada capacidad emocional. Por otro lado, la presente investigación demostró mediante un cuestionario la capacidad del manejo de la inteligencia emocional y solución de conflictos de los trabajadores del rubro de salud.

Por otro lado, Flores y Terán (2018) tuvieron como objetivo plantear un plan estratégico para un mejor manejo de conflictos laborales en los enfermeros. Fue desarrollado en el departamento de Cajamarca. El método fue con enfoque descriptivo-propositivo de diseño cuantitativo, por otro lado, este estudio fue hecha en el departamento de Lima (Perú) con un enfoque cuantitativo. Flores y Terán (2018) tuvieron como muestra a 28 enfermeros, mientras que esta investigación lo hizo con 41 trabajadores del sector salud. Se verifico que la mayor parte (42.9%) de los encuestados de enfermería contestaron que las relaciones interpersonales la califican como regular, mientras que esta investigación se concluyó que para los trabajadores consideran que el autocontrol es pieza fundamental para el manejo de las emociones.

El trabajo presentado por Garro (2018) tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el manejo de conflictos en la institución educativa coronel José Gálvez.” de Comas en el año 2018. Su enfoque fue de tipo cuantitativo y con una muestra formada por 93 docentes de dicha institución. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo y con una muestra de 41 trabajadores. Garro (2018) obtuvo el valor de confiabilidad con la prueba de alfa de Cronbach con coeficientes de 0.887 y 0.955, lo cual indicaba que había una fuerte confiabilidad. De igual manera, la presente investigación obtuvo una confiabilidad de .868 lo cual indica que también presenta una alta y fuerte confiabilidad, además de que se usó la correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000). Garro (2018) concluye que existe relación positiva y significativa entre los estilos de manejo de conflicto competidor y colaborador. De igual forma se concluye que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con la variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022.

Para Romero (2016) con un enfoque cualitativo y con el objetivo de explicar cuan favorable es el aporte de la mediación frente a conflictos de los alumnos presento

su investigación desarrollada en Lima (Perú). De igual forma la actual investigación realizado también en Lima (Perú) tiene por objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 con resultados mediante la correlación de Spearman (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de .783". Romero (2016) concluyó que los actores (Mediación Escolar) varían mucho en cuanto al aporte que brindan ante un conflicto. De igual manera también se concluye que la solución de conflictos y la inteligencia emocional mantienen una relación fuerte que va de la mano con un buen manejo de las emociones.

Para Sebastián (2017) presento su investigación titulada "La inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes en las instituciones educativas públicas de la RED 9, UGEL 06, Vitarte, Lima", en donde menciona el objetivo de su investigación el cual era señalar la relación que se encuentra entre el estilo de manejo de conflictos y la inteligencia emocional en los docentes en las instituciones educativas públicas de la Red 9 UGEL 06, Vitarte, Lima. Sebastián (2017) presentó su investigación de enfoque cuantitativo y tuvo una muestra de 105 participantes. Así mismo esta investigación fue realizada en Lima (Perú) teniendo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos. Además, es de enfoque cuantitativo y con una muestra de 41 trabajadores del sector salud. Los resultados muestran mediante la correlación de Spearman (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de .783" una alta relación entre las dos variables. Sebastián (2017) concluye que hubo una relación directa entre estas dos variables y al mismo tiempo débil entre ellas. Al igual que la presente investigación que concluye que la inteligencia emocional y la solución de conflictos se relacionan fuerte y directamente.

### **Antecedentes Internacionales**

García, P.; Marín, P. (2021), presentaron su investigación realizada en España, el cual fue de enfoque cualitativo y con una muestra de N= 100 docentes. Propusieron como objetivo analizar cómo es que se vive el desarrollo del manejo de las emociones y expresarlos inteligentemente bajo la perspectiva de un estudiante

de primaria. Dicho sea de paso, esta investigación fue realizada en Lima (Perú) y tiene como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos, así mismo, el enfoque por el contrario es cuantitativo y tiene una muestra de  $N= 41$  trabajadores del sector salud. García, P.; Marín, P. (2021), mostraron que su escala estuvo conformada por 21 ítems, en donde  $\alpha$  de Cronbach fue de 0,908 y  $p = 0,014$ . En la presente investigación el alfa de Cronbach fue .868 además de que se usó la correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000). García, P.; Marín, P. (2021), concluyeron mencionando que la inteligencia emocional es fundamental para el desarrollo de una educación emocional. De igual forma la presente investigación llegó a la conclusión de que la inteligencia emocional y solución de conflictos se relacionan directamente.

En Colombia, Bata, S., Castro, C. (2021) en su artículo “Manejo de la inteligencia emocional de los estudiantes de inglés como lengua extranjera al realizar exámenes de expresión oral” el cual fue de enfoque cualitativo con una muestra de 63 alumnos en donde su objetivo fue analizar como mediante una examinación de un grupo de 63 alumnos de primaria que llevan los cursos de inglés como lengua extranjera logran llevar a cabo sus exámenes de expresión oral mientras manejan de la mejor forma su inteligencia emocional para rendir este examen. De esta manera la presente investigación de enfoque cuantitativo y con una muestra de 41 trabajadores tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 con resultados mediante la correlación de Spearman (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de .783”. Bata, S., Castro, C. (2021) concluyeron que algunos participantes demostraron un mejor desempeño en cuanto a la comprensión lectora y obtuvieron puntajes más altos. De igual manera la presente investigación demostró que la inteligencia emocional y la solución de conflictos están altamente relacionados para obtener un mejor desempeño laboral.

En Portugal, Sampaio, C., Teques, P. (2019) en su investigación el cual fue realizado en Portugal con un enfoque cuantitativo aplicativo y una muestra de 40 nadadores menciona que tuvo por objetivo analizar los efectos de la mediación de las dimensiones de la inteligencia emocional, en el cual se tomó una muestra de 40

nadadores de distintos niveles competitivos, oscilando las edades entre 7 y 75 años. Mientras que en la actual investigación el cual fue realizado en Perú con el mismo enfoque cuantitativo y con una muestra de 41 trabajadores tiene por objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un establecimiento de salud. Además, Sampaio, C., Teques, P. (2019) en su investigación se realizó una regresión lineal en donde se puede verificar que la relación es estadísticamente significativa para  $R^2$  ajustar= .229. Mientras la presente investigación con resultados mediante la correlación de Spearman (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de .783". De igual manera, la presente investigación obtuvo una confiabilidad de .868 lo cual indica que también presenta una fuerte y alta confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Sampaio, C., Teques, P. (2019) llegaron a la conclusión de mediante los resultados que a través del buen uso de la inteligencia emocional se puede incrementar la comprensión de la complacencia del practicante en la práctica deportiva. De igual manera la presente investigación confirma que la inteligencia emocional y solución de conflictos son piezas fundamentales para llevar a cabo un buen liderazgo.

En México, Lima, A. (2021) en su tesis titulada "estudio de la influencias de la percepción de calidad y la inteligencia emocional en la intención de compras de la generación Z en el mercado de la moda utilizando la teoría de acción razonada", fue desarrollado con un enfoque cuantitativo y tuvo como objetivo realizar un estudio cuantitativo de la percepción de calidad y su relación con la inteligencia emocional en adolescentes (Generación Z) con las intenciones de compra en el mercado de la moda, a través de la teoría de acción razonada, con la finalidad de apoyar a las empresas de este mercado a diseñar estrategias adecuadas para incrementar sus ventas en este sector de población. Mientras que la actual investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos, además de que fue realizado en la Universidad Cesar Vallejo en Lima-Perú y fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo. La población de Lima, A. (2021) fue conformada por los habitantes del Valle de México, el cual fue estimado la población objetivo de un promedio de 878,400 habitantes, mientras que esta investigación tuvo

como muestra censal a 41 trabajadores de un establecimiento de salud. Se determinó la validez de los resultados mediante una correlación múltiple al cuadrado y Alfa de Cronbach, los resultados de la correlación d mostraron valores de 0.828 para percepción de calidad, 0.809 para inteligencia emocional. Además, los análisis de la correlación múltiple al cuadrado mostraron resultados bajos para todos los constructos, el cual mostro un 0.707 para la variable percepción de calidad y un 0.712 para la variable inteligencia emocional. Mientas la presente investigación con resultados mediante la correlación de Spearman (sig. = 0.000) y un coeficiente de correlación de .783". De igual manera, la presente investigación obtuvo una confiabilidad de .868 lo cual indica que también presenta una fuerte y alta confiabilidad Lima, A. (2021) concluyo que los mexicanos en etapa adolescente muestran mayor inteligencia emocional y tienden a optar por un desarrollo más positivo frente a la compra de prendas de vestir. Y la actual investigación tomo como conclusión de la inteligencia emocional tiene relación directa con la solución de conflictos ya que es fundamental para llegar a los objetivos de la presente investigación.

En Ecuador, para Esquivel, C. (2020) en su investigación titulada "Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa "José Luis Tamayo", Ecuador, 2019" tiene como enfoque cuantitativo de su investigación, además su objetivo era determinar la relación entre las prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa José Luis Tamayo. Esquivel, C. (2020) tiene como muestra a 33 docentes. Esquivel, C. (2020) uso la correlación de coeficiente Rho de Spearman, donde dio .401 en cambio a este estudio resulto con el coeficiente Rho de Spearman (sig. = 0.000) y su confiabilidad con el alfa de Cronbach fue de .815. El actual estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existía entre la inteligencia emocional y solución de conflictos, el cual se realizó bajo un enfoque cuantitativo y con una muestra de 41 colaboradores en donde la confiabilidad de alfa de Cronbach fue de .868 respectivamente, además de que en la presente investigación se usó la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000). Esquivel, C. (2020) concluyo que si existía relación entre las variables practicas restaurativas y resolución de conflictos, por otro lado,

la actual investigación mostró que la solución de conflictos y la inteligencia emocional se determinan cordialmente relacionadas directamente. De igual forma, esta investigación demostró que la solución de conflictos y la inteligencia emocional están relacionadas directamente.

Para García, W. (2021) en su investigación titulada "Guía de actividades cultura de paz para el desarrollo de una convivencia pacífica y una correcta solución de conflictos en 2do. de secundaria", el cual fue desarrollado en México el cual fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, García, W. (2021) planteo como objetivo general Implementar una guía de actividades denominada "Cultura de paz" para favorecer una convivencia pacífica y una correcta solución de conflictos. Mientras que esta investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 y fue desarrolla con un enfoque cuantitativo en Lima-Perú. La tesis de García, W. (2021) fue desarrollado en la Universidad Nacional Autónoma de México y uso una muestra de 14 estudiantes. Por otro lado, esta investigación fue realizado en la Perú-Lima con una muestra de 41 trabajadores. Además de que el autor no llego a utilizar programas estadísticos. Sin embargo, la esta investigación usó la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman con un (sig. = 0.000) y obtuvo una confiabilidad usando el alfa de Cronbach que dio un resultado de .868 respectivamente. García, W. (2021) concluyo que se logró cumplir satisfactoriamente los objetivos planteados de la investigación, por el cual mencionaba que ejecutar la cultura de paz en la formación cívica y ética traería paz en la convivencia y una adecuada manera de solucionar los conflictos. Así también se concluyó que existe relación directa entre la inteligencia emocional y solución de conflictos logrando cumplir con los objetivos planteados.

En Colombia, Arregocés P. (2018) en su tesis titulada "Desarrollo de un protocolo para la solución de conflictos, con base en mediación y establecimiento de acuerdos, en la I. E. Monseñor José Manuel Salcedo" realizado en la Universidad Nacional de Colombia. Arregocés P. (2018) planteo como objetivo diseñar un protocolo para dar fin a los conflictos escolares mediante soluciones a través del desarrollo de competencias cívicas y con base en mediación y establecimiento de

acuerdos y fue desarrollado mediante un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo. La actual investigación fue realizada en la Universidad Cesar Vallejo con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 y fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo. Su población estuvo compuesta de 26 estudiantes de 8 a 12 años. Los resultados de la investigación de Arregocés P. (2018) fueron significativos, así como en la evaluación cualitativa como también cuantitativa. Por otro lado, esta investigación tuvo como muestra censal una población de 41 trabajadores del sector salud. El autor no uso cuadros ni métodos estadísticos para su investigación, pero si las encuestas e instrumentos de medición en donde menciona que los conflictos dan inicio a una pérdida de tiempo en clase de un 33%. Para esta investigación se usó como instrumento de recolección de datos un cuestionario conformado por 20 ítems usando la escala de Likert en donde los trabajadores tenían 5 opciones para poder marcar. Arregocés P. (2018) concluyo que los conflictos son factores que deben ser estudiados a fondo y resueltos lo antes posible. La presente investigación llevo a la conclusión de que existe relación directa entre la inteligencia emocional y solución de conflictos, es así que se lograría cumplir con los objetivos planteados.

En México, Araujo, J. (2018) en su investigación titulada “intervención para la solución de conflictos interpersonales sin violencia en niños y niñas expuestos a violencia familiar”. El objetivo general de Araujo, J. fue promover la resolución de conflictos interpersonales sin violencia a través de un taller para desarrollar asertividad, empatía, cooperación, y expresión de emociones en niñas y niños que viven violencia familiar y desarrollado bajo u enfoque cualitativo. Mientras que la actual investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos. Araujo, J. tuvieron una muestra que estuvo formada por 11 estudiantes, en donde los resultados fueron expuestos y mostrados mediante gráficos e interpretaciones en donde se observó que los participantes viven con sus padres, cuantos hermanos, estado civil, entre otros. Por otro lado, la actual investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo con la ayuda de instrumentos de medición como el cuestionario y su muestra estuvo

compuesta por 41 trabajadores. Se concluyó que la posibilidad de aprender y desarrollar habilidades personales, sociales y emocionales se ven limitadas ante los acontecimientos de violencia que viven los menores, sobre todo porque la familia no se encuentra en la capacidad de brindar seguridad o tranquilidad emocional.

### **Discusión con la Teoría**

Por lo pronto la variable “inteligencia emocional” fue analizada tomando en cuenta la teoría investigada por Goleman (1995) denominada “la teoría de la mente”, el cual estuvo conformada por las dimensiones “autoconocimiento”, “autorrealización”, “motivación”, “empatía” y “habilidades sociales”.

El presente estudio permitió analizar los niveles de desempeño de estas dimensiones en el contexto ubicado en un “Centro de salud, Callao, 2021”, en donde se encuentra que los niveles conseguidos de la primera variable se encuentran en la gran mayoría en altos niveles, lo cual permite confirmar que existe afinidad con la teoría.

La variable “solución de conflictos” fue analizada tomando en cuenta la teoría investigada por La Rosa, J. y Rivas, G. (2018) en la cual se mencionó distintos tipos de enfoque, alternativas de solución y las dimensiones las cuales son: “personal”, “relacional” y “cultural”.

El presente estudio permitió analizar los niveles de desempeño de estas dimensiones en el contexto ubicado en un “Centro de salud, Callao, 2021”, en donde se encuentra que los niveles alcanzados de la segunda variable se encuentran en su mayoría en medios y altos niveles, lo cual permite confirmar que existe coherencia con la teoría.

## VI. CONCLUSIONES

Según Lam (2016), las conclusiones logran considerarse como las premisas finales de una investigación. También se puede comprender como el resultado de la investigación realizada y las discusiones planteadas. Se mencionan las conclusiones del presente estudio líneas debajo.

1. La variable inteligencia emocional se relaciona notablemente con la segunda variable solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2022; esto se decretó mediante la prueba estadística de rho de Spearman, (significación asintótica bilateral = 0,000;  $r = ,783^{**}$ ).

2. La variable inteligencia emocional se relaciona notablemente con la dimensión en el ámbito personal en un centro de salud, Callao, 2022 esto se decretó mediante la prueba estadística de rho de Spearman, (significación asintótica bilateral = 0,000;  $r = ,803^{**}$ ).

3. La variable inteligencia emocional se relaciona notablemente con la dimensión en el ámbito relacional en un centro de salud, Callao, 2022 esto se decretó mediante la prueba estadística de rho de Spearman, (significación asintótica bilateral = 0,004;  $r = ,438^{**}$ ).

4. La variable inteligencia emocional no se relaciona notablemente con la dimensión en el ámbito cultural en un centro de salud, Callao, 2022; esto se decretó mediante la prueba estadística de rho de Spearman, (significación asintótica bilateral = 0,052;  $r = ,306^{**}$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

Según Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2020) son sugerencias gracias a la investigación realizada con la intención de proporcionar aportes que puedan mejorar la condición del objeto en investigado.

1. Se recomienda al jefe del establecimiento ubicado en el distrito del Callao en donde se llevó a cabo la investigación dar importancia y énfasis a la inteligencia emocional, debido a que esta estadísticamente comprobado que esto influye en la solución de conflictos
2. Se recomienda a la jefa de estadística que realice capacitaciones seguidamente sobre la mejoría de atenciones hacia los pacientes, ya que, se ha comprobado que estos forman parte de la inteligencia emocional y la forma en la que se relacionan significativamente con la solución de conflictos.
3. Se recomienda a la jefa de enfermeras que realizan el proceso de triaje, sobre atención de calidad hacia los pacientes, ya que se comprobó estadísticamente que un buen manejo de la inteligencia emocional permitirá reducir el riesgo a inconvenientes con los pacientes, es por ello que queda comprobado la relación que guarda con la solución de conflictos.
4. Se recomienda a los profesionales de la atención guardar mayor importancia a la inteligencia emocional, ya que está comprobado que esto influye en la rápida solución de conflictos. La empatía y las habilidades sociales serán de gran apoyo significativos frente posibles contingencias que ocurran en el establecimiento.

## REFERENCIAS

- Arregocés P. (2018) “Desarrollo de un protocolo para la solución de conflictos, con base en mediación y establecimiento de acuerdos, en la I. E. Monseñor José Manuel Salcedo” Recuperado de: [https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69089/2018-Patricia\\_Arregoces\\_Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69089/2018-Patricia_Arregoces_Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bata, S., Castro, C. (2021) Manejo de la inteligencia emocional de los estudiantes de inglés como lengua extranjera en los exámenes de expresión oral.
- Cajamarca Flores y Terán (2018) en su investigación titulada “Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca - 2018” recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27814>
- Daniel Goleman (1995) *Teoría de la Inteligencia Emocional*
- En Comas (Perú) Garro (2018) “Manejo de conflictos y el clima laboral en la institución coronel José Gálvez” comas- 2018” recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22530>
- En Huarochirí (Perú) Torreblanca (2017) en su investigación “Inteligencia emocional en estudiantes institucionalizados de un centro de atención residencial aldeas infantiles SOS de Huarochirí” recuperado de: <http://repositorio.uiqv.edu.pe/handle/20.500.11818/1408>
- En Lima (Perú), Sánchez y Romero (2019) en su tesis titulada “Inteligencia emocional e ira en adolescentes de un colegio estatal de nivel secundaria básica regular del distrito de surquillo” recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2657>
- En Puno (Perú) Sumari y Vaca (2017) en su tesis titulada “Inteligencia emocional y riesgo suicida en estudiante de quinto año de la institución educativa secundaria comercial N.º 45 Emilio Romero Padilla. Puno – 2017” recuperado de: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/706>

Espinoza, E. (2018) Hipótesis de la investigación. Recuperado de <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197/html>

Esquivel C. (2020) recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42670/Esquivel\\_BCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42670/Esquivel_BCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Esquivel, C. (2020) Prácticas restaurativas y la resolución de conflictos de la Unidad Educativa “José Luis Tamayo”, Ecuador, 2019

García, P.; Marín, P. (2021), Educación de la inteligencia emocional en la edad escolar: Un estudio exploratorio desde la perspectiva docente .

Gardner, H. (1983) en un artículo teoría la cual denominó teoría de las inteligencias múltiples

Goleman, D. (2018) en su artículo “La Inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual” recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=mIJaeEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mIJaeEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2020) manual de como redactar una recomendación.

Huaral (Perú), Remigio V. (2018) “La inteligencia emocional y la autoestima en estudiantes de V ciclo del nivel primaria en la I.E Carlos Martínez Uribe Huaral – 2017” recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16427>

La Rosa, J. y Rivas, G. (2018), *Teoría del Conflicto y Mecanismos de Solución* recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170690/3/3%20Teor%C3%ADa%20del%20conflicto%20y%20mecanismos%20de%20soluci%C3%B3n%20con%20sello.pdf?sequence=1>

La Rosa, J. y Rivas, G. (2018) en su investigación Teoría del conflicto y mecanismos de solución. Recuperado de: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170690/3>

3%20Teor%c3%ada%20del%20conflicto%20y%20mecanismos%20de%20soluci%c3%b3n%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lam (2016) manual de como redactar una conclusión.

Lima, A. México (2021) en su tesis titulada “estudio de la influencia de la percepción de calidad y la inteligencia emocional en la intención de compra de la generación Z en el mercado de la moda utilizando la teoría de acción razonada” recuperado de:  
<http://132.248.9.195/ptd2021/julio/0813723/Index.html>

Marc Brackett (2019) en su revista “*El País*” recuperado de:  
[https://elpais.com/elpais/2019/02/21/eps/1550759747\\_675256.html](https://elpais.com/elpais/2019/02/21/eps/1550759747_675256.html)

Marín, L. (2017) el desarrollo de la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales de los niños de 4 y 5 años del jardín infantil centro de estimulación adecuada sueños y alegrías, en Suba Bilbao de la ciudad de Bogotá, D.C. recuperado de:  
<https://es.scribd.com/document/485111367/MarinLady2017>

Mayer y Salovey (1990) “Teoría del modelo de habilidad” recuperado de:  
[https://www.academia.edu/34503502/Modelo\\_de\\_Inteligencia\\_Emocional\\_de\\_Mayer\\_y\\_Salovey](https://www.academia.edu/34503502/Modelo_de_Inteligencia_Emocional_de_Mayer_y_Salovey)

Mayer y Salovey (1990) “Teoría del modelo de habilidad”. Recuperado de :  
<https://lamenteesmaravillosa.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

México, Araujo, J. (2018) “intervención para la solución de conflictos interpersonales sin violencia en niños y niñas expuestos a violencia familiar”. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2018/enero/0769555/Index.html>

México, García, W. (2021) "Guía de actividades cultura de paz para el desarrollo de una convivencia pacífica y una correcta solución de conflictos en 2o. de secundaria" recuperado de  
<http://132.248.9.195/ptd2021/noviembre/0820363/Index.html>

Moreno, N. (2019) Inteligencia emocional en estudiantes de segundo grado de

- primaria de una institución educativa pública de Ventanilla-Callao.  
Recuperado de  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dc7858d4-acd8-4b3c-8e12-7a3701c29c06/content>
- Oruna, L. (2018) inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación secundaria. Recuperado de:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10889/ORUNA%20G%C3%93MEZ.pdf?sequence=1>
- Piaget, J. (2009) “Teoría del desarrollo cognitivo” recuperado de:  
[http://www.paidopsiquiatria.cat/files/teorias\\_desarrollo\\_cognitivo\\_0.pdf](http://www.paidopsiquiatria.cat/files/teorias_desarrollo_cognitivo_0.pdf)
- Premack, D. y Woodruff, G. (1978) “*Teoría de la mente*”. Revista Anales RANM
- Rojas, M. (1992). Manual de Redacción y comunicación científica. Lima, Perú: UPG, Fac Med. Univ San Marcos.
- Salvador, C. (2010) en su monografía “Análisis transcultural de la inteligencia emocional” recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=BRS4mDqa2CoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sampaio, C., Teques, P. (2019) Percepción de liderazgo y satisfacción en nadadores: Los efectos mediadores de la inteligencia emocional.
- Sampaio, C., Teques, P. (2019) recuperado de  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7243333>
- Sebastián, G. (2017) “Inteligencia y el estilo de manejo de conflictos de los docentes” recuperado de:  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1395?show=full>
- Torres, S. y Mares, K. (2020) “*La resolución de conflictos: una estrategia de formación hacia la convivencia para la paz*” de la *Revista electrónica científica de investigación educativa*. Vol. 5, núm. 1 (2020)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable 1 inteligencia emocional

**Tabla 10**

*Matriz de operacionalización de variables*

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE				
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Inteligencia emocional</b>	<b>Autoconocimiento</b>	Conocimiento de sí mismos	1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
		Autoevaluación	2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de indole personal	
	<b>Autorregulación</b>	Manejo de comportamiento	3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	
		Autocontrol	4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	
		Dominio de la ansiedad	5. La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores	
	<b>Motivación</b>	Motivación Intrínseca	6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	
		Motivación Extrínseca	7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	
	<b>Empatía</b>	Interés por los demás	8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlo	
		Calidad de servicio	9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes	
		Escucha activa	10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa	
	<b>Habilidades sociales</b>	Liderazgo	11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo	
		Comunicación eficaz	12. Una buena comunicación debe ser asertiva	

**Tabla 11**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 SOLUCION DE CONFLICTOS**

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE</b>				
<b>VARIABLE II</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Solución de conflictos</b>	<b>Personal</b>	Actitud	1. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Casi Nunca 1 = Nunca
			2. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo	
		Tolerancia	3. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento	
	<b>Relacional</b>	Impulsividad	4. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes	
			Adaptabilidad	
		6. Los colaboradores tienen la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa		
	<b>Cultural</b>	Cambio de tradiciones	7. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa	
		Rotura de costumbres	8. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario)

Estimado señor/señora:

Se le solicita que responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales deberá usted responder marcando un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
(VI) Variable Independiente: Inteligencia emocional					
(D1) Dimensión 1: Autoconocimiento					
1.- Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional antediferentes conflictos.					
2.- La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índolepersonal.					
(D2) Dimensión 2: Autorregulación					
3.- Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral					
4.- Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones					
5.- La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores					
(D3) Dimensión 3: Motivación					
6.- Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores					
7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral					
(D4) Dimensión 4: Empatía					
8.- Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permiteayudar a solucionarlo.					
9.- Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes					
10.- La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos einternos de la empresa					
(D5) Dimensión 5: Habilidades sociales					
11.- Un liderazgo transformacional y democratico influyen en el equipo de trabajo.					
12.- Una buena comunicación debe ser asertiva.					
(VD) Variable Dependiente: Solución de Conflictos					
(D1) Dimensión 1: Personal					
13.- Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.					
14.- La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.					

15.- La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.					
(D2) Dimensión 2: Relacional					
16.- Los colaboradores reaccionan impulsivamente a reclamos o problemas de los pacientes.					
17.- La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.					
18.- Los colaboradores tienen la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa					
(D3) Dimensión 4: Cultural					
19.- Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejado en la empresa.					
20.- Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.					

### Anexo 3. Matriz de consistencia

**Tabla 12:**

#### Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis.</b>	<b>VARIABLES e Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021.</p>	<p><b>Variable X = Variable Independiente:</b> Inteligencia Emocional.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Autoconocimiento <math>X_1</math>            Autorregulación <math>X_2</math>            Motivación <math>X_3</math>            La Empatía <math>X_4</math>            Habilidades Sociales <math>X_5</math></p>	<p><b>Enfoque de Investigación</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicado.</p> <p><b>Nivel de la Investigación</b> <b>Correlacional</b></p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> No Experimental.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro de salud, Callao 2021?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro de salud, Callao 2021?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro de salud, Callao 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro salud, Callao, 2021.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro salud, Callao, 2021.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro salud, Callao, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito personal que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021.</p> <p>b. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito relacional que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021.</p> <p>c. Existe relación entre la inteligencia emocional y el ámbito cultural que se presentan en un centro de salud, Callao, 2021.</p>	<p><b>Variable Y = Variable Dependiente:</b> Solución de conflictos.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Personal <math>Y_1</math>            Relacional <math>Y_2</math>            Cultural <math>Y_4</math></p>	<p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p>Población infinita, muestra censal de 50 trabajadores, muestreo no probabilístico.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

#### **Anexo 4. Autorización de investigación por parte de la empresa**

La organización presentada en esta investigación se encuentra en el rubro de salud, es un establecimiento que cuenta con distintos servicios de atención, los cuales son, medicina general, obstetricia, psicología, pediatría, terapia física, medicina física y rehabilitación, entre otros y áreas administrativas como, estadística, jefatura, logística y las áreas de admisión y archivo. El establecimiento de salud se encuentra ubicado en el distrito del Callao (XWR3+498, C. 14, Callao 15108, Perú) el cual labora como microrred. De igual forma durante el inicio de la pandemia ocasionado por el Covid-19, el establecimiento paso por circunstancias difíciles al recibir pacientes para descartes de covid-19, ya que, este realizaba hisopados, pruebas rápidas, entre otros y esto generaba que las personas se desesperaran e hicieran distorsiones para solicitar una prueba de descarte del COVID. Es así la razón de la presente investigación para aportar a este establecimiento a mejorar su desempeño y atención.

## **Anexo 5. Declaratoria de consentimiento informado.**

### **Carta de consentimiento informado para participantes del CUESTIONARIO para el proyecto “Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021”**

Mi nombre es Joel Paolo Tupiño Cusihuaman y me encuentro desarrollando una evaluación para determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un Centro de Salud, Callao, 2022.

Estoy realizando una encuesta que busca conocer los puntos de vista de los usuarios de un establecimiento de salud del distrito del Callao, con respecto a la inteligencia emocional, así como sobre aquellas acciones que podrían coadyuvar a incentivarlo. Por ello estoy invitando a todos los trabajadores del establecimiento de salud ubicado en el distrito del Callao a participar contestando un cuestionario.

Si usted está de acuerdo en participar en este estudio, queremos invitarlo a que conteste este cuestionario que tiene una aplicación de alrededor de 5 minutos. En el mismo vamos a preguntarle algunos datos sencillos y posteriormente preguntaremos asuntos relacionados a la inteligencia emocional y la relación que mantiene con la solución de conflictos.

Su participación en esta encuesta no tiene costo alguno y es totalmente voluntaria. Es decir, no tiene que participar si no lo desea y puede suspender su participación en el momento que usted decida, sin que haya ninguna consecuencia. El hecho de que decida participar o no en el estudio, así como el hecho de expresar libremente sus opiniones, cualesquiera que estas sean, no tendrá ninguna repercusión negativa para usted o su puesto de trabajo o estudio.

La información se reportará de manera general, es decir, se eliminará cualquier dato que le pudiera identificar a usted, ya que, los resultados serán anonimizados .

Si está de acuerdo en participar en el estudio, le invitaría a que responda el siguiente cuestionario y apoye a esta investigación.

¡Muchas gracias por su participación!

**Anexo 6. Ficha de validación de expertos.**

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

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento</b>							
1	Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	X		X		X		
2	La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
3	Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	X		X		X		
4	Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones.	X		X		X		
5	La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores.	X		X		X		
7	El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlo	X		X		X		
9	Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los clientes	X		X		X		
10	La retroalimentación se genera al escuchar a los clientes externos e internos de la empresa	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

<b>11</b>	Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo	X		X		X		
<b>12</b>	Una buena comunicación debe ser asertiva	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SOLUCION DE  
CONFLICTOS**

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Personal</b>							
1	Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento	X		X		X		
2	La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo	X		X		X		
3	La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Relacional</b>							
4	Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes	X		X		X		
5	La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	X		X		X		
6	Los colaboradores tienen la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Cultural</b>							
7	Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	X		X		X		
8	Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	X		X		X		

Ficha de Validacion de primer experto:

Observaciones:.....

Opinión de aplicabilidad                      Aplicable ( X )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham

DNI: 07424958

Especialidad del validador: Administrador

15 de Octubre del 2021

**Pertinencia1:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia2:** El ítem es apropiado para representar al componente  
O dimensión específica del constructo.

**Claridad3:** Se obtiene el enunciado del ítem sin dificultad.

**Ojo:** Suficiencia, se refiere cuando los ítems planteados son suficientes  
Para medir la dimensión.



.....  
Firma del experto informante.

Especialidad

Ficha de Validacion de segundo experto:

Observaciones:.....

Opinión de aplicabilidad                      Aplicable ( X )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Manrique Céspedes Julio César

DNI: 06695445

Especialidad del validador: Administrador

15 de Octubre del 2021

**Pertinencia1:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia2:** El ítem es apropiado para representar al componente  
O dimensión específica del constructo.

**Claridad3:** Se obtiene el enunciado del ítem sin dificultad.

**Ojo:** Suficiencia, se refiere cuando los ítems planteados son suficientes  
Para medir la dimensión.



.....  
Firma del experto informante.

Especialidad

Especialidad

Ficha de Validación de tercer experto

**Anexo 7.**

**Tabla 13**

*Resultados de validez: Aplicabilidad por juicio de expertos.*

N.º	Nombre de los expertos	Opinión de Aplicabilidad
1	Dr. Cárdenas Saavedra Abraham	Aplicable
2	Dra. Villanueva Figueroa Rosa Elvira	Aplicable
3	Dr. Manrique Céspedes Julio cesar	Aplicable

*Nota:* elaborado por autor

La tabla N° 13. de validación por juicio de expertos, demuestra la aplicabilidad del cuestionario, en donde fueron verificados en relación a su pertinencia, relevancia y claridad por tres expertos.

## Anexo 8. Resultados de validez: Cálculo de V. de Aiken.

Nº de jueces 3 <-----

V. DE AIKEN 1.00

Ítem	PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					V. AIKEN GENERAL
	Jueces					Jueces					Jueces					
	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	S	V. AIKEN	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
4	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
5	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
6	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
7	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
8	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
9	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
10	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
11	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
12	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
13	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
14	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
15	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
16	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
17	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
18	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
19	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00
20	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1.00

Validez: V de Aiken  
La validez fue obtenida de cada ítem mediante la aplicación del Coeficiente V de Aiken, utilizando la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

siendo:  
S = la sumatoria de si  
si = valor asignado por el juez i  
n = número de jueces  
c = número de valores de la escala de valoración (2, e este caso)

**Anexo 9. Resultados de validez: Coeficientes de V. de Aiken.**

Coeficiente de V. de Aiken: 1.00

**Regla de valoración**

Valor mínimo: 0.00

Valor máximo: 1.00

Valor obtenido: 1.00

**Decisión:**

Instrumento es válido, siendo un instrumento perfecto.

**Anexo 10. Resultados de fiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach General, por variable y dimensiones.**

**Tabla 14:**

*Alfa de Cronbach general:*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.868	20

**Tabla 15:**

*Alfa de Cronbach por variable:*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(V1) Variable 1: Inteligencia emocional	.865	12
(V2) Variable 2: Solución de Conflictos	.543	8

**Tabla 16:**

*Alfa de Cronbach por dimensiones*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
(D1) Dimensión 1: Autoconocimiento.	.341	2
(D2) Dimensión 2: Autorregulación.	.596	3
(D3) Dimensión 3: Motivación.	.625	2
(D4) Dimensión 4: Empatía.	.773	3
(D5) Dimensión 5: Habilidades sociales.	.482	2
(D6) Dimensión 6: Personal.	.685	3
(D7) Dimensión 7: Relacional.	.305	3
(D8) Dimensión 8: Cultural.	.706	2

**Anexo 11. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de dos mitades de Guttman.**

**Tabla 17**

*Coeficiente de dos mitades de Guttman*

		Valor	.842
	Parte 1	N de elementos	10
Alfa de Cronbach		Valor	.640
	Parte 2	N de elementos	10
		N total de elementos	20
Correlación entre formas			.818
Coeficiente de Spearman-Brown		Longitud igual	.900
		Longitud desigual	.900
Dos mitades de Guttman			.891

Se obtuvo como resultado de confiabilidad según las dos mitades de Guttman 0.891.

**Anexo 12. Resultados de fiabilidad: Coeficiente de alfa de Cronbach general si se elimina algún elemento.**

**Tabla 18:**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	80.66	51.980	.499	.861
2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal	80.29	52.662	.617	.858
3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	80.46	52.455	.473	.862
4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	80.17	54.145	.437	.863
5. La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores	80.22	55.076	.312	.867
6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	80.22	52.126	.692	.856
7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	80.68	51.172	.665	.855
8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	80.66	48.930	.586	.857
9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	80.51	50.056	.736	.852
10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	80.44	51.352	.653	.856
11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	80.32	52.622	.573	.859
12. Una buena comunicación debe ser asertiva	80.32	53.722	.482	.862
13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	80.46	51.055	.695	.854
14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	80.27	53.001	.634	.858
15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	80.20	54.461	.392	.865
16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	81.61	55.894	.036	.890
17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	80.66	51.280	.680	.855
18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	80.59	53.799	.466	.862
19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	80.95	54.698	.184	.875
20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	81.15	52.328	.321	.871

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

### **Anexo 13. Cálculo de la muestra**

**Población: 41 trabajadores**

**Muestra: 41 trabajadores (censal)**

### Anexo 14. Base de datos (Excel)

PREGUNTAS																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL												VARIABLE 2: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS							
Dim_1_Autoconocimie		Dim_2_Autorregulacion		Dim_3_Motivacion		Dim_4_Empatia		Dim_5_Habilidades soci		Dim_1_Personal		Dim_2_Relacional		Dim_3_Cultural					
Los colab	La autoev	Los colab	Es import	La ansied	Pensar e	El estable	Escuchar	Los colab	La retroal	Un lideraz	Una buen	Los colab	La actitud	La tolerar	Los colab	La adapta	Los colab	Se plante	Se pierde
1	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	2
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2	4
5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	4
8	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	2
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
11	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
13	2	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3
14	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	2	3	4	3	2
15	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
16	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5
18	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
23	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	3	5	5
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	4
27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	5	4	4	1	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4
31	3	4	3	3	4	3	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	3	4	4
32	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3
33	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
35	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	2	3
36	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3
38	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4
39	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
40	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3

### Anexo 15. Resultados descriptivos por ítem.

A continuación, se explicarán cada uno de uno de los resultados de los 20 ítems que componen las variables “inteligencia emocional” y “solución de conflictos”.

**Tabla 19:**

*Resultados descriptivos del ítem 1:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6	14.6	17.1
	De acuerdo	21	51.2	51.2	68.3
	Totalmente de acuerdo	13	31.7	31.7	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 19 para el Ítem 1 “Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0casos), en desacuerdo 2.4% (1 caso), ni de cuerdo ni en desacuerdo 14.6% (6 casos), de acuerdo % (51.2 casos) y totalmente de acuerdo 31.7% (13 casos).

**Tabla 20***Resultados descriptivos del ítem 2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
Válidos	De acuerdo	19	46.3	46.3	48.8
	Totalmente de acuerdo	21	51.2	51.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 20. para el Ítem 2 “La autoevaluación permite conocerse a sí mismo en comportamientos de índole personal”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% ( 0casos), ni de cuerdo ni en desacuerdo 2.4% ( 1casos), de acuerdo 46.3% ( 19 casos) y totalmente de acuerdo 51.2% ( 21 casos).

**Tabla 21***Resultados descriptivos del ítem 3*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.3	7.3	9.8
	De acuerdo	19	46.3	46.3	56.1
	Totalmente de acuerdo	18	43.9	43.9	100.0
	Total	41	100	100	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 21 para el Ítem 3 “Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0 % de los encuestados ( 0 casos), en desacuerdo 2.4 % ( 1 casos), ni de cuerdo ni en desacuerdo 7.3 % ( 3 casos), de acuerdo 46.3 % ( 19 casos) y totalmente de acuerdo 43.9% ( 18 casos).

**Tabla 22**  
Resultados descriptivos del ítem 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
Válidos	De acuerdo	14	34.1	34.1	36.6
	Totalmente de acuerdo	26	63.4	63.4	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 22 para el Ítem 4 “Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0 % de los encuestados ( 0 casos), en desacuerdo 0 % ( 0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.4% ( 1 casos), de acuerdo 34.1% ( 14 casos) y totalmente de acuerdo 63.4% ( 26 casos).

**Tabla 23***Resultados descriptivos del ítem 5*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	De acuerdo	16	39.0	39.0	41.5
	Totalmente de acuerdo	24	58.5	58.5	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 23 para el ítem 5 “La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0 % de los encuestados ( 0 casos), en desacuerdo 0% ( 0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.4% ( 1 casos), de acuerdo 39% ( 16 casos) y totalmente de acuerdo 58.5% ( 24 casos).

**Tabla 24***Resultados descriptivos del ítem 6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	De acuerdo	16	39.0	39.0	41.5
	Totalmente de acuerdo	24	58.5	58.5	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 24 para el Ítem 6 “Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados ( 0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.4% ( 1 casos), de acuerdo 39% ( 16 casos) y totalmente de acuerdo 58.5% ( 24 casos).

**Tabla 25**  
*Resultados descriptivos del ítem 7*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	17.1	17.1	17.1
	De acuerdo	23	56.1	56.1	73.2
	Totalmente de acuerdo	11	26.8	26.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 25 para el Ítem 7 “El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 17.1% (7 casos), de acuerdo 56.1% ( 23 casos) y totalmente de acuerdo 26.8% ( 11 casos).

**Tabla 26**  
*Resultados descriptivos del ítem 8*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	En desacuerdo	1	2.4	2.4	4.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.5	19.5	24.4
	De acuerdo	13	31.7	31.7	56.1
	Totalmente de acuerdo	18	43.9	43.9	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 26 para el Ítem 8 “Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 2,4% de los encuestados (1 casos), en desacuerdo 2.4% (1 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 19.5% (8 casos), de acuerdo 31.7% (13 casos) y totalmente de acuerdo 43.9% (18 casos).

**Tabla 27**  
*Resultados descriptivos del ítem 9*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.3	7.3	9.8
	De acuerdo	21	51.2	51.2	61.0
	Totalmente de acuerdo	16	39.0	39.0	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26.

Según la Tabla 27 para el Ítem 9 “Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 2.4% (1 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 7.3% (3 casos), de acuerdo 51.2% (21 casos) y totalmente de acuerdo 39% (16 casos).

**Tabla 28**  
*Resultados descriptivos del ítem 10*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	4.9
	De acuerdo	22	53.7	53.7	58.5
	Totalmente de acuerdo	17	41.5	41.5	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 28 para el Ítem 10 “La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 2.4% (1 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 1% (1 casos), de acuerdo 53.7% (22 casos) y totalmente de acuerdo 41.5% (17 casos).

**Tabla 29**  
*Resultados descriptivos del ítem 11*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4.9	4.9	4.9
	De acuerdo	18	43.9	43.9	48.8
	Totalmente de acuerdo	21	51.2	51.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 29 para el Ítem 11 “Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.9% (2 casos), de acuerdo 43.9% (18 casos) y totalmente de acuerdo 51.2% (21 casos).

**Tabla 30**

*Resultados descriptivos del ítem 12*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	De acuerdo	20	48.8	48.8	51.2
	Totalmente de acuerdo	20	48.8	48.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 30 para el Ítem 12 “Una buena comunicación debe ser asertiva”, obtuvo como resultado en la opción

totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.4% (1 casos), de acuerdo 48.8% (20 casos) y totalmente de acuerdo 48.8% (20 casos).

**Tabla 31**  
*Resultados descriptivos del ítem 13*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	4.9
	De acuerdo	23	56.1	56.1	61.0
	Totalmente de acuerdo	16	39.0	39.0	100.0
		41	100	100	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 31. para el Ítem 13 “Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 2.4% (1 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 2.4% (1 casos), de acuerdo 56.1% (23 casos) y totalmente de acuerdo 39% (16 casos).

**Tabla 32**  
*Resultados descriptivos del ítem 14*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	20	48.8	48.8	48.8
	Totalmente de acuerdo	21	51.2	51.2	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 32 para el Ítem 14 “La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de cuerdo ni en desacuerdo 0% (0 casos), de acuerdo 48.8% (20 casos) y totalmente de acuerdo 51.2% (21 casos).

### **Tabla 33**

#### *Resultados descriptivos del ítem 15*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	De acuerdo	15	36.6	36.6	39.0
	Totalmente de acuerdo	25	61.0	61.0	100.0
	Total	41	100	100	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 33 para el Ítem 15 “La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de

acuerdo ni en desacuerdo 2.4% (1 casos), de acuerdo 36.6% (15 casos) y totalmente de acuerdo 61.0% (25 casos).

**Tabla 34**  
*Resultados descriptivos del ítem 16*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	7.3	7.3	7.3
	En desacuerdo	10	24.4	24.4	31.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	26.8	26.8	58.5
	De acuerdo	11	26.8	26.8	85.4
	Totalmente de acuerdo	6	14.6	14.6	100
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 34 para el Ítem 16 “Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 7.3% de los encuestados (3 casos), en desacuerdo 24.4% (10 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 26.8% (11 casos), de acuerdo 26.8% (11 casos) y totalmente de acuerdo 14.6% (6 casos).

**Tabla 35**  
*Resultados descriptivos del ítem 17*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	14.6	14.6	14.6
Válidos	De acuerdo	24	58.5	58.5	73.2
	Totalmente de acuerdo	11	26.8	26.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 35 para el Ítem 17 “La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 14.6% (6 casos), de acuerdo 58.5% (24 casos) y totalmente de acuerdo 26.8% (11 casos).

**Tabla 36**

*Resultados descriptivos del ítem 18*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	7.3	7.3	7.3
Válidos	De acuerdo	27	65.9	65.9	73.2
	Totalmente de acuerdo	11	26.8	26.8	100.0
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 36 para el Ítem 18 “Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que

sucedan en la empresa.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 0% de los encuestados (0 casos), en desacuerdo 0% (0 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 7.3% (3 casos), de acuerdo 65.9% (27 casos) y totalmente de acuerdo 26.8% (11 casos).

**Tabla 37**  
*Resultados descriptivos del ítem 19*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	En desacuerdo	2	4.9	4.9	7.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	19.5	19.5	26.8
	De acuerdo	22	53.7	53.7	80.5
	Totalmente de acuerdo	8	19.5	19.5	100
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 37 para el Ítem 19 “Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 2.4% de los encuestados (1 casos), en desacuerdo 4.9% (2 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 19.5% (8 casos), de acuerdo 53.7% (22 casos) y totalmente de acuerdo 19.5% (8 casos).

**Tabla 38**  
*Resultados descriptivos del ítem 20*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	2.4	2.4	2.4
	En desacuerdo	5	12.2	12.2	14.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	22.0	22.0	36.6
	De acuerdo	19	46.3	46.3	82.9
	Totalmente de acuerdo	7	17.1	17.1	100
	Total	41	100.0	100.0	

*Nota:* Elaborado por autor en base programa SPSS versión 26

Según la Tabla 38 para el Ítem 20 “Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa”, obtuvo como resultado en la opción totalmente en desacuerdo 2.4% de los encuestados (1 casos), en desacuerdo 12.2% (5 casos), ni de acuerdo ni en desacuerdo 22% (9 casos), de acuerdo 46.3% (19 casos) y totalmente de acuerdo 17.1% (7 casos).

## Anexo 16. Análisis factorial confirmatorio

### Dimensión: “Autoconocimiento”

**Tabla 39**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.*

*Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1.823
	gl	1
	Sig.	.177

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 39, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .177, siendo este mayor al 0.05, se puede concluir que los datos no presentan robustez. Al tener resultados no buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.

**Tabla 40**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.*

*Análisis de matrices anti imagen*

		1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal
Covarianza anti-imagen	1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	.954	-.205
	2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal	-.205	.954
Correlación anti-imagen	1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	.500 <sup>a</sup>	-.215

2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal

-215

,500<sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores medios-altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.

**Tabla 41**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.*

*Análisis de comunalidades.*

	Inicial	Extracción
1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	1.000	.608
2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal	1.000	.608

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.

**Tabla 42**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.*

*Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.215	60.753	60.753
2	.785	39.247	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 60.753%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.

**Tabla 43***Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autoconocimiento”.**Análisis de matriz de componentes*

		Componente 1
2.	La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal	.779
1.	Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos	.779

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “autoconocimiento”.

**Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “autoconocimiento”.

**Dimensión: “Autorregulación”****Tabla 44***Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.**Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.552
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	16.018
	Gl	3
	Sig.	.001

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 44, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .552, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por

otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .001, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.

**Tabla 45**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.*

*Análisis de matrices anti imagen*

	3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	5. La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores
Covarianza anti-imagen	.796	-.312	.018
	-.312	.677	-.289
	.018	-.289	.826
Correlación anti-imagen	.563 <sup>a</sup>	-.425	.022
	-.425	.534 <sup>a</sup>	-.387
	.022	-.387	.575 <sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cerca de 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.

**Tabla 46**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.*

*Análisis de comunalidades*

	Inicial	Extracción
3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	1.000	.508

4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	1.000	.736
5. La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores	1.000	.462

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cerca de 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.

**Tabla 47**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.*

*Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.706	56.854	56.854
2	.830	27.676	84.529
3	.464	15.471	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 3 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 56.854%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.

**Tabla 48**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “autorregulación”.*

*Análisis de matriz de componentes.*

	Componente
	1
4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones	.858
3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral	.713

---

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “autorregulación”.

### **Decisión**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la variable “autorregulación”.

### **Dimensión: “motivación”**

#### **Tabla 49**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

---

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	9.283
	GI	1
	Sig.	.002

---

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 49, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .002, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”.

**Tabla 50**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”. Análisis de matrices anti imagen.*

		6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral
Covarianza anti-imagen	6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	.786	-.364
	7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	-.364	.786
Correlación anti-imagen	6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	.500 <sup>a</sup>	-.463
	7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	-.463	.500 <sup>a</sup>

Nota: Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”.

**Tabla 51**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”. Análisis de comunalidades.*

	Inicial	Extracción
6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	1.000	.731
7. El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	1.000	.731

Nota: Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”.

**Tabla 52**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”. Análisis de autovalores iniciales.*

Autovalores iniciales			
Componente	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.463	73.144	73.144
2	.537	26.856	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 73.144%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”.

### **Tabla 53**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “motivación”. Análisis de matriz de componentes*

		Componente
		1
7.	El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral	.855
6.	Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores	.855

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la variable “motivación”.

### **Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “motivación”.

## Dimensión: “empatía”

**Tabla 54**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.659
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	38.875
	Gl	3
	Sig.	.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 54, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .659, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .000 siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

**Tabla 55**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de matrices anti imagen.*

		8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.
Covarianza anti-imagen	8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	.480	-.099	-.294
	9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	-.099	.731	-.160
	10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	-.294	-.160	.456
Correlación anti-imagen	8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	.629 <sup>a</sup>	-.168	-.628

9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	-.168	.813 <sup>a</sup>	-.276
10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	-.628	-.276	.616 <sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

**Tabla 56**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de comunalidades.*

	Inicial	Extracción
8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	1.000	.762
9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	1.000	.565
10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	1.000	.791

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

**Tabla 57**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2.118	70.612	70.612
2	.595	19.842	90.454
3	.286	9.546	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 3 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en

un 70.612%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”.

**Tabla 58**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “empatía”. Análisis de matriz de componentes.*

	Componente 1
10. La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa.	.890
8. Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos.	.873
9. Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes.	.752

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “empatía”.

**Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “empatía”.

**Dimensión: “habilidades sociales”**

**Tabla 59**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “habilidades sociales”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	4.128
	GI	1
	Sig.	.042

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 59, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .042, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión "habilidades sociales".

**Tabla 60**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión "habilidades sociales".*

*Análisis de matrices anti imagen*

		11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	12. Una buena comunicación debe ser asertiva
Covarianza anti-imagen	11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	.898	-.286
	12. Una buena comunicación debe ser asertiva	-.286	.898
Correlación anti-imagen	11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	.500 <sup>a</sup>	-.319
	12. Una buena comunicación debe ser asertiva	-.319	.500 <sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión "habilidades sociales".

**Tabla 61**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión "habilidades sociales".*

*Análisis de comunalidades*

	Inicial	Extracción
11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	1.000	.659
12. Una buena comunicación debe ser asertiva	1.000	.659

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “habilidades sociales”.

**Tabla 62**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “habilidades sociales”.*

*Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.319	65.942	65.942
2	.681	34.058	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 65.942%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “habilidades sociales”.

**Tabla 63**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “habilidades sociales”.*

*Análisis de matriz de componentes.*

	Componente 1
12. Una buena comunicación debe ser asertiva	.812
11. Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo.	.812

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “habilidades sociales”.

**Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz

de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “habilidades sociales”.

### Dimensión: “personal”

**Tabla 64**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett.*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.622
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	22.227
	gl	3
	Sig.	.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 64, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .622, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.

**Tabla 65**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.*

*Análisis de matrices anti imagen*

	13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.
Covarianza anti-imagen	13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	.682	-.322
	14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	-.322	.618
			-.071
			-.227

Correlación anti-imagen	15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	-0.071	-0.227	.812
	13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	.615 <sup>a</sup>	-.496	-.095
	14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	-.496	.586 <sup>a</sup>	-.320
	15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	-.095	-.320	.712 <sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.

### Tabla 66

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.*

#### *Análisis de comunalidades*

	Inicial	Extracción
13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	1.000	.640
14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	1.000	.735
15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	1.000	.495

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.

### Tabla 67

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”. Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.870	62.336	62.336
2	.708	23.603	85.939

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 3 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 62.336%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”.

### **Tabla 68**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “personal”. Análisis de matriz de componentes*

	Componente
	1
14. La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo.	.857
13. Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento.	.800
15. La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento.	.703

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “personal”.

### **Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “personal”.

## Dimensión: “relacional”

**Tabla 69**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.497
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	19.684
	GI	3
	Sig.	.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 10, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .497, al ser este valor lejano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación inadecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”.

**Tabla 70.**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”. Análisis de matrices anti imagen*

	16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.
Covarianza anti-imagen	16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	.994	.034
	17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	.034	.599
	18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	-.059	-.379
			.597

Correlación anti-imagen	16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	.333 <sup>a</sup>	.044	-.076
	17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	.044	.498 <sup>a</sup>	-.633
	18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	-.076	-.633	.498 <sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”.

### Tabla 71.

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”. Análisis de comunalidades*

	Inicial	Extracción
16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	1.000	.009
17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	1.000	.809
18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	1.000	.817

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercanos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”.

### Tabla 72.

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”. Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado

1	1.636	54.518	54.518
2	.999	33.302	87.820
3	.365	12.180	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 3 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 54.518%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”.

**Tabla 73.**

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “relacional”. Análisis de matriz de componentes*

	Componente 1
18. Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa.	.904
17. La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa.	.900
16. Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes.	.095

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “relacional”.

**Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “relacional”.

**Dimensión: “cultural”**

**Tabla 74.**

*Paso 1 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”. Análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.500
Chi-cuadrado aproximado		13.770
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	1
	Sig.	.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la Tabla 10, se analizó la medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett. El coeficiente de KMO obtenido fue de .500, al ser este valor cercano al 1.000, se concluye que la frecuencia de datos observada presenta una medida de adecuación adecuada. Por otro lado, la Prueba de esfericidad de Bartlett presentó como significación asintótica bilateral el valor de .000, siendo este menor al 0.05, se puede concluir que los datos presentan robustez. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”.

**Tabla 75.**

*Paso 2 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”. Análisis de matrices anti imagen*

		19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.
Covarianza anti-imagen	19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	.699	-.383
	20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	-.383	.699
Correlación anti-imagen	19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	.500 <sup>a</sup>	-.548

20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.

-,548

,500<sup>a</sup>

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las correlaciones anti-imagen en la matriz, se identificaron valores altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”.

### **Tabla 76.**

*Paso 3 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”. Análisis de comunalidades*

	Inicial	Extracción
19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	1.000	.774
20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	1.000	.774

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar las comunalidades, se identificaron valores de extracción altos (cercaos a 1.00). Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”.

### **Tabla 77.**

*Paso 4 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”. Análisis de autovalores iniciales*

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1.548	77.418	77.418
2	.452	22.582	100.000

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar los autovalores iniciales, la cual indica que los 2 ítems analizados responden a un solo componente. En otras palabras, estos ítems forman parte de un solo factor y representan el mismo fenómeno, recopilando información común en un 77.418%, lo cual es favorable. Al tener resultados buenos, es posible continuar con análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”.

## Tabla 78.

*Paso 5 del análisis factorial y de cargas para la dimensión “cultural”.*

### *Análisis de matriz de componentes*

	Componente
	1
19. Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa.	.880
20. Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa.	.880

*Nota:* Elaborado por el autor con el programa IBM SPSS Statistics.

Al analizar la matriz de componentes, se identificó que los valores calculados fueron cercanos a 1.000. Al tener resultados buenos, se concluye que no es necesario la eliminación de algún ítem que compone la dimensión “cultural”.

### **Decisión:**

Luego de haber realizado el análisis de medida de adecuación muestral del Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y de esfericidad de Bartlett, el análisis de matrices anti imagen, el análisis de comunalidades, el análisis de autovalores iniciales, y análisis de matriz de componentes, se decide no retirar ningún ítem que compone la dimensión “cultural”.

## Anexo 17. Resultados de ajuste del modelo

**Tabla 79 AMOS INT. EMOCIONAL**  
*CMIN*

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	34	96.326	44	0	2.189
Saturated model	78	0	0		
Independence model	12	274.736	66	0	4.163

*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 80**  
*RMR, GFI*

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	0.052	0.751	0.559	0.424
Saturated model	0	1		
Independence model	0.157	0.366	0.251	0.31

*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 81**  
*Baseline Comparisons*

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	0.649	0.474	0.773	0.624	0.749
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 82**  
*Parsimony-Adjusted Measures*

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.667	0.433	0.5
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 83**

*NCP*

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	52.326	27.754	84.636
Saturated model	0	0	0
Independence model	208.736	161.318	263.714

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 84***FMIN*

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	2.408	1.308	0.694	2.116
Saturated model	0	0	0	0
Independence model	6.868	5.218	4.033	6.593

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 85***RMSEA*

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0.172	0.126	0.219	0
Independence model	0.281	0.247	0.316	0

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 86***AIC*

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	164.326	197.066	222.587	256.587
Saturated model	156	231.111	289.659	367.659
Independence model	298.736	310.292	319.299	331.299

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 87***ECVI*

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	4.108	3.494	4.916	4.927
Saturated model	3.9	3.9	3.9	5.778

Independence model	7.468	6.283	8.843	7.757
--------------------	-------	-------	-------	-------

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 88**  
*HOELTER*

Model	HOELTER	HOELTER
	0.05	0.01
Default model	26	29
Independence model	13	14

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 89 SOL. CONFLICTOS**  
*CMIN*

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	19	10.841	17	0.865	0.638
Saturated model	36	0	0		
Independence model	8	85.966	28	0	3.07

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 90**  
*RMR, GFI*

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	0.044	0.935	0.863	0.442
Saturated model	0	1		
Independence model	0.118	0.631	0.526	0.491

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 91**  
*Baseline Comparisons*

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	0.874	0.792	1.089	1.175	1
Saturated model	1		1		1
Independence model	0	0	0	0	0

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 92**

*Parsimony-Adjusted Measures*

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	0.607	0.531	0.607
Saturated model	0	0	0
Independence model	1	0	0

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 93**

*NCP*

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	0	0	4.014
Saturated model	0	0	0
Independence model	57.966	33.783	89.772

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 94**

*FMIN*

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	0.271	0	0	0.1
Saturated model	0	0	0	0
Independence model	2.149	1.449	0.845	2.244

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 95**

*RMSEA*

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	0	0	0.077	0.91
Independence model	0.227	0.174	0.283	0

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 96**

*AIC*

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	48.841	59.873	81.399	100.399
Saturated model	72	92.903	133.689	169.689
Independence model	101.966	106.611	115.674	123.674

Nota: SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Tabla 97***ECVI*

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1.221	1.375	1.475	1.497
Saturated model	1.8	1.8	1.8	2.323
Independence model	2.549	1.945	3.344	2.665

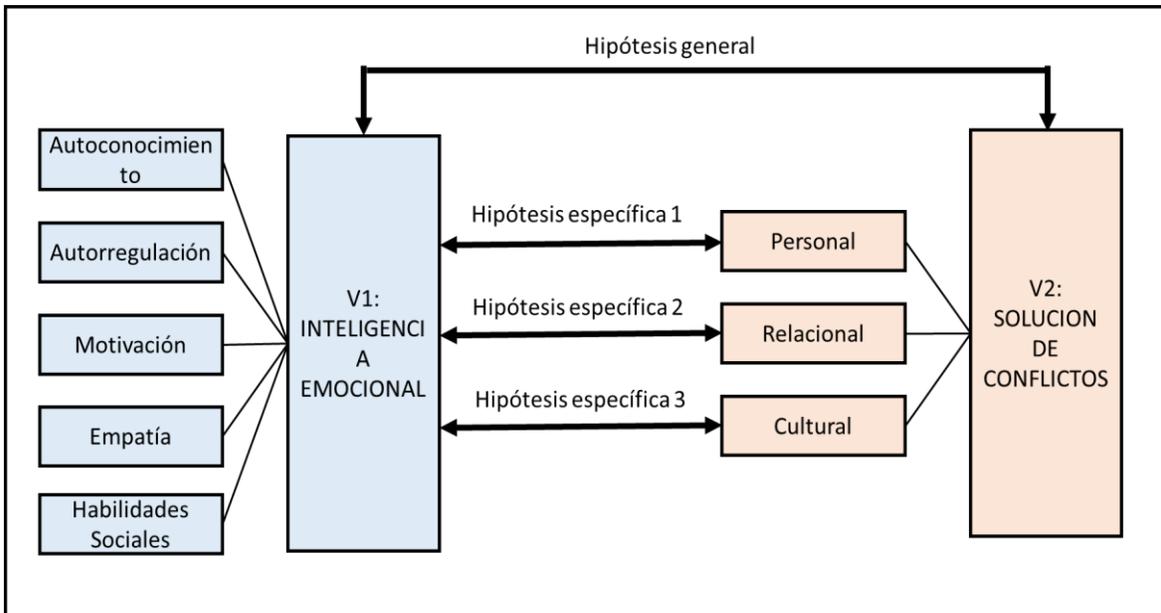
*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24**Tabla 98***HOELTER*

Model	HOELTER	HOELTER
	0.05	0.01
Default model	102	124
Independence model	20	23

*Nota:* SPSS AMOS VERSIÓN 24

**Figura 1.**

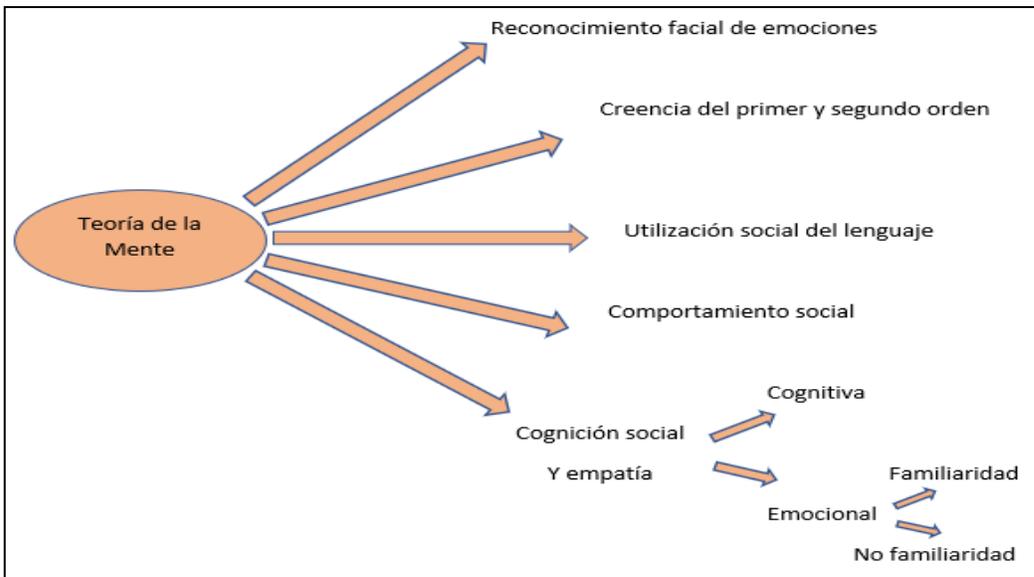
*Representación gráfica de las hipótesis planteadas.*



*Nota:* Realizado por el autor con el programa Microsoft Power Point.

**Figura 2:**

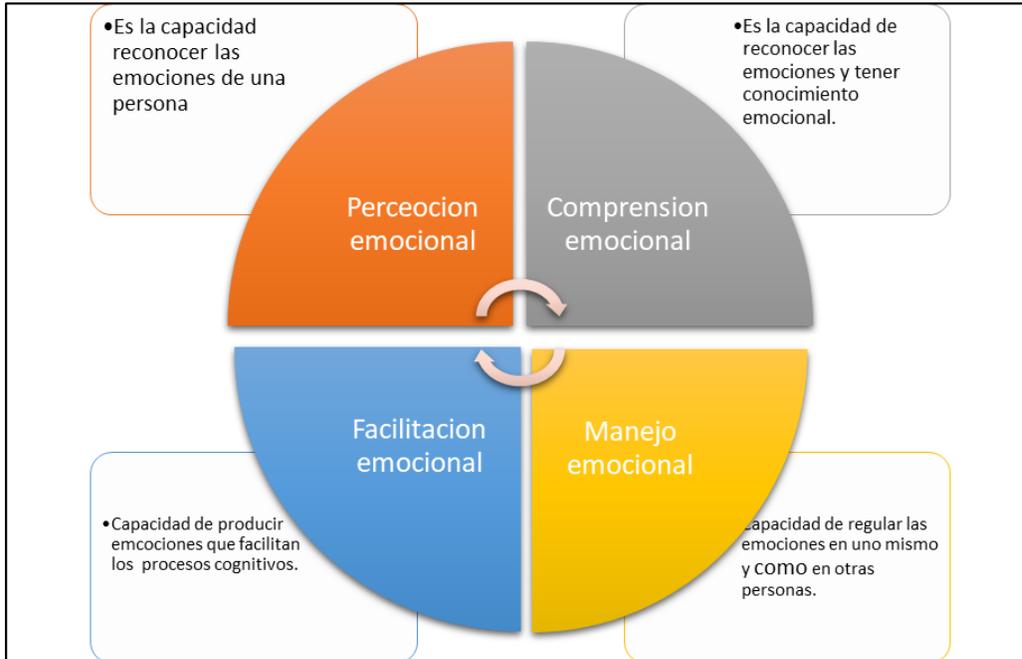
*Teoría de la mente de Premack y Woodruff*



*Nota:* Realizado por el autor en base a Premack y Woodruff.

**Figura 3.**

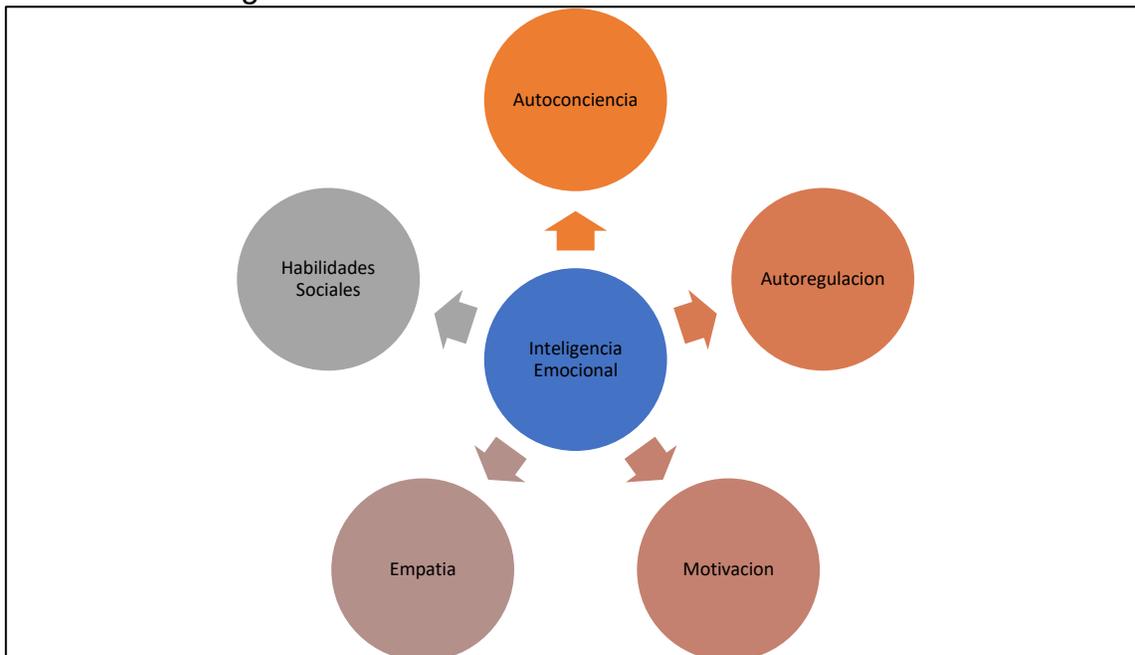
*Teoría del modelo de habilidad.*



*Nota:* Realizado por el autor en base a Mayer y Salovey

**Figura 4.**

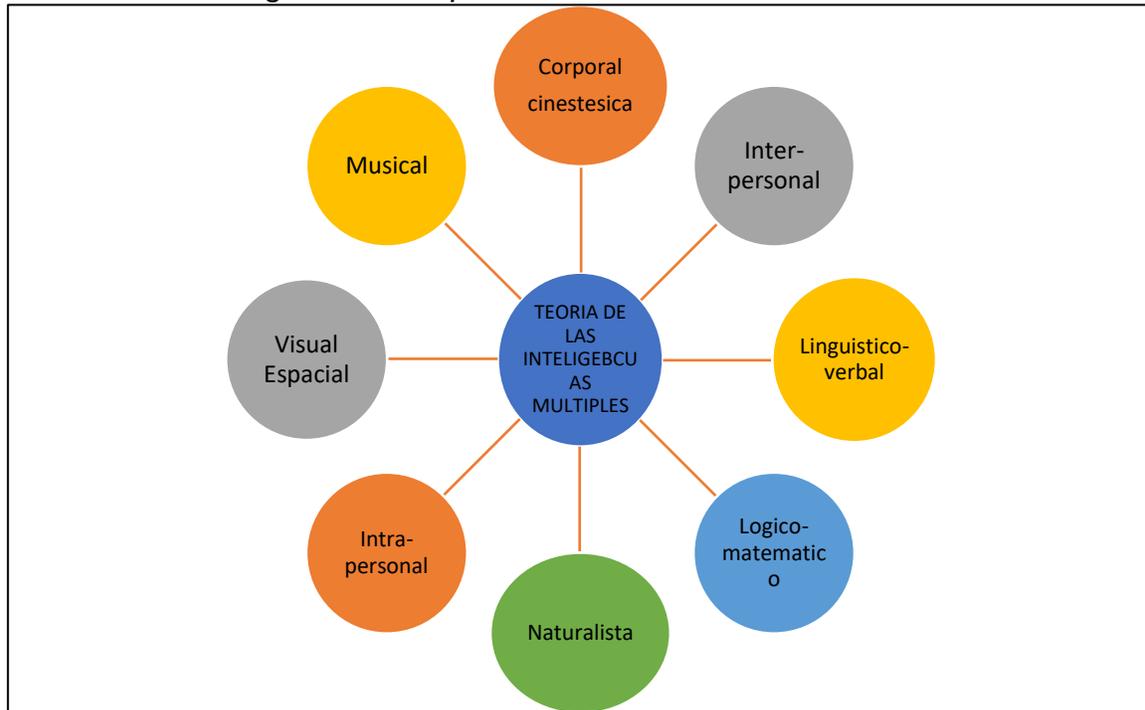
*Teoría de la inteligencia emocional*



*Nota:* Realizado por el autor en base a D. Goleman

**Figura 5:**

*Teoría de las inteligencias múltiples*



*Nota:* Realizado por el autor en base a Gardner

que pueda pasar en su vida.

**Figura 6**

*Teoría del desarrollo cognitivo*



*Nota:* Realizado por el autor en base a teoría de Piaget.

**Figura 7:**

*Teoría de la Resolución de Conflictos*



*Nota:*

Realizado por el autor.

**Figura 8:**

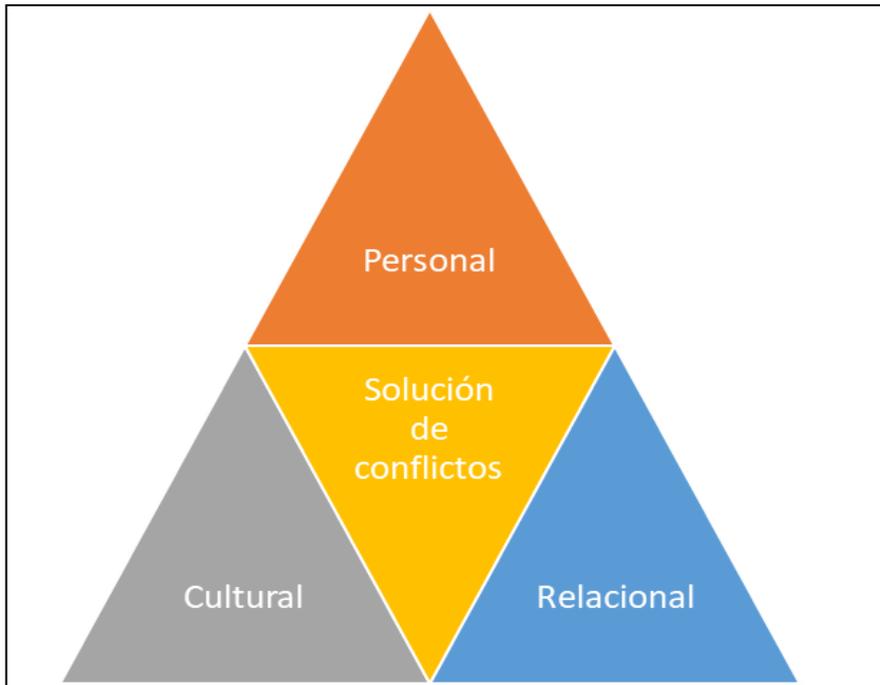
*Descripción de las dimensiones de la variable inteligencia emocional*



*Nota:* Realizado por el autor según matriz de operacionalización.

**Figura 9:**

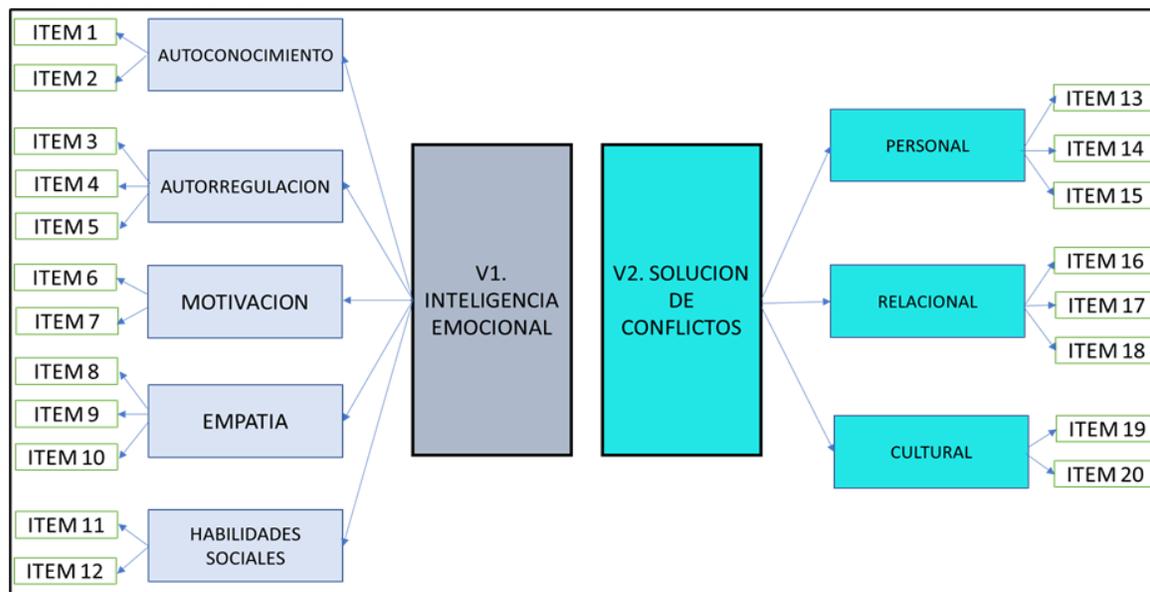
*Descripción de las dimensiones de la variable solución de conflictos.*



*Nota:* Realizado por el autor según la matriz de operacionalización.

**Figura 10:**

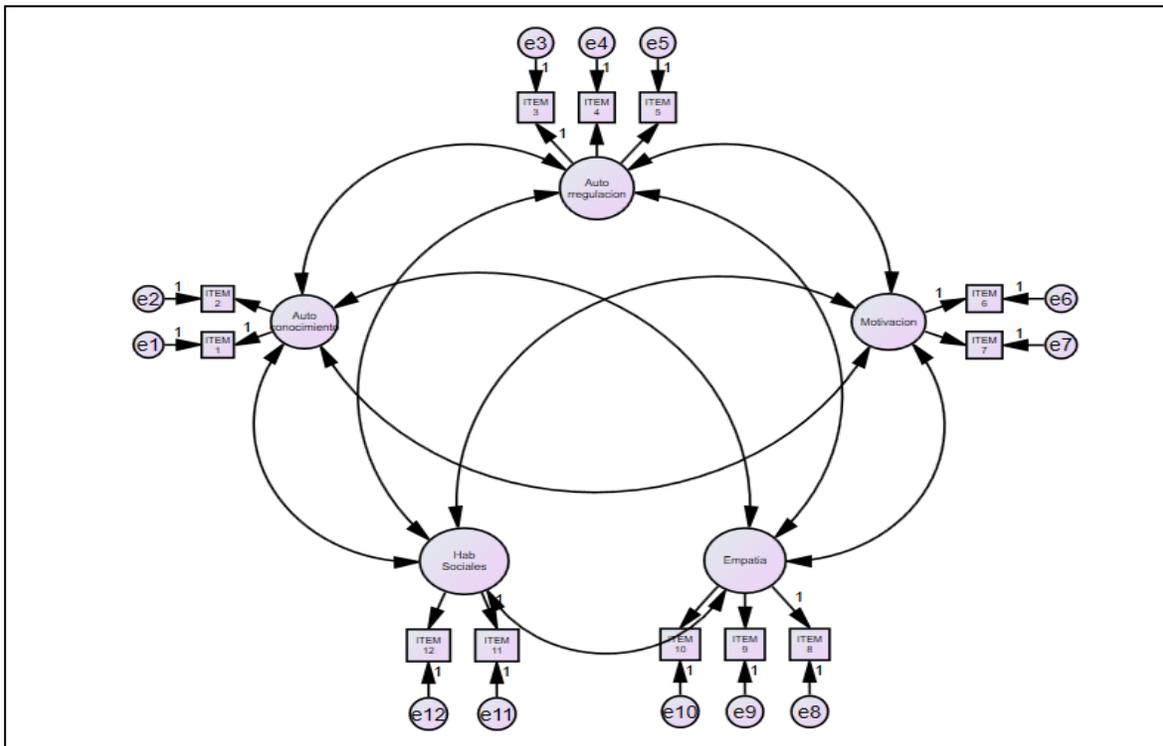
*Distribución de ítems.*



*Nota:* Realizado por el autor basado en la matriz de operacionalización

**Figura 11**

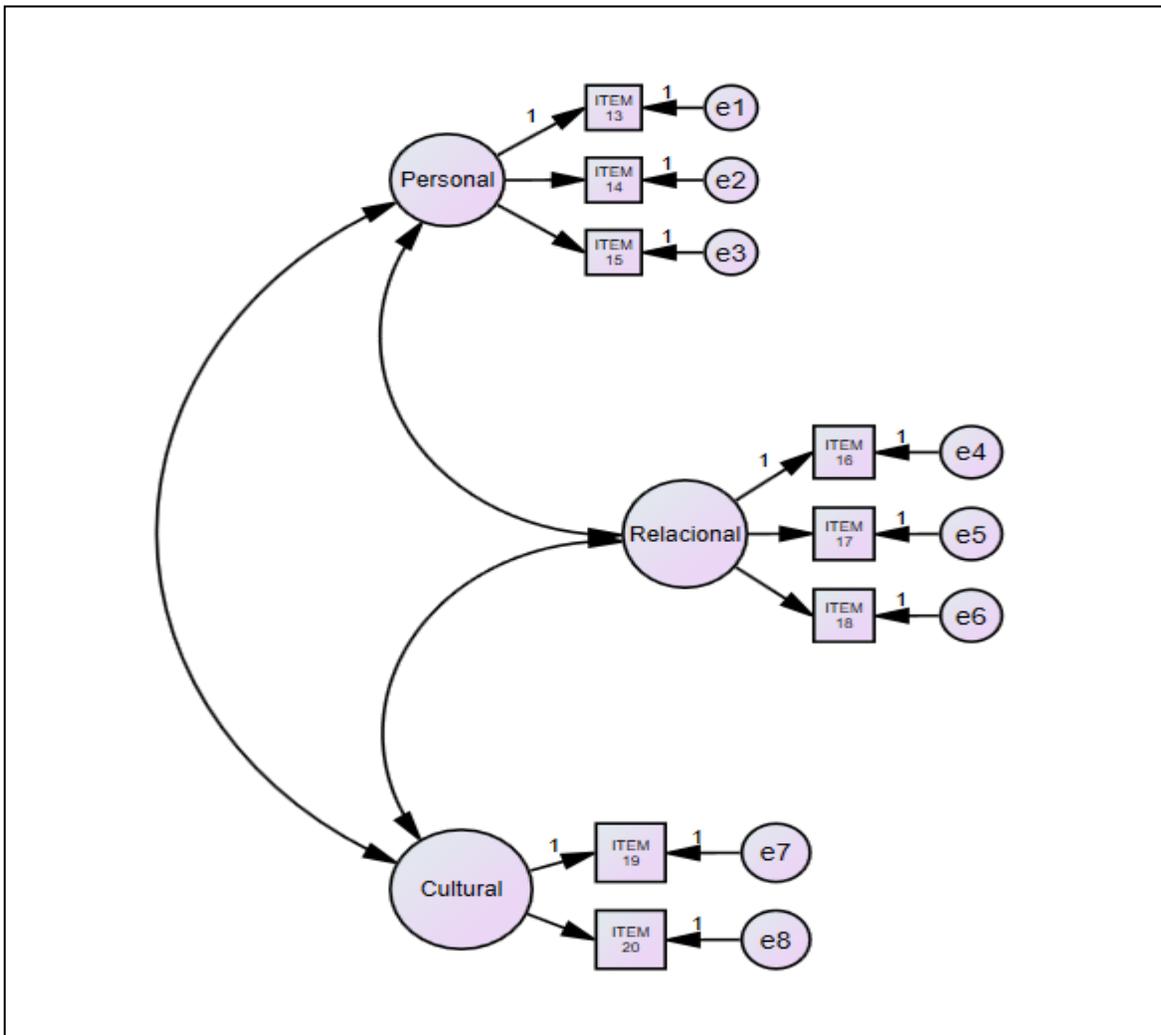
Presentación grafica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “inteligencia emocional”.



Nota: Realizado por el autor en base a SPSS AMOS

**Figura 12**

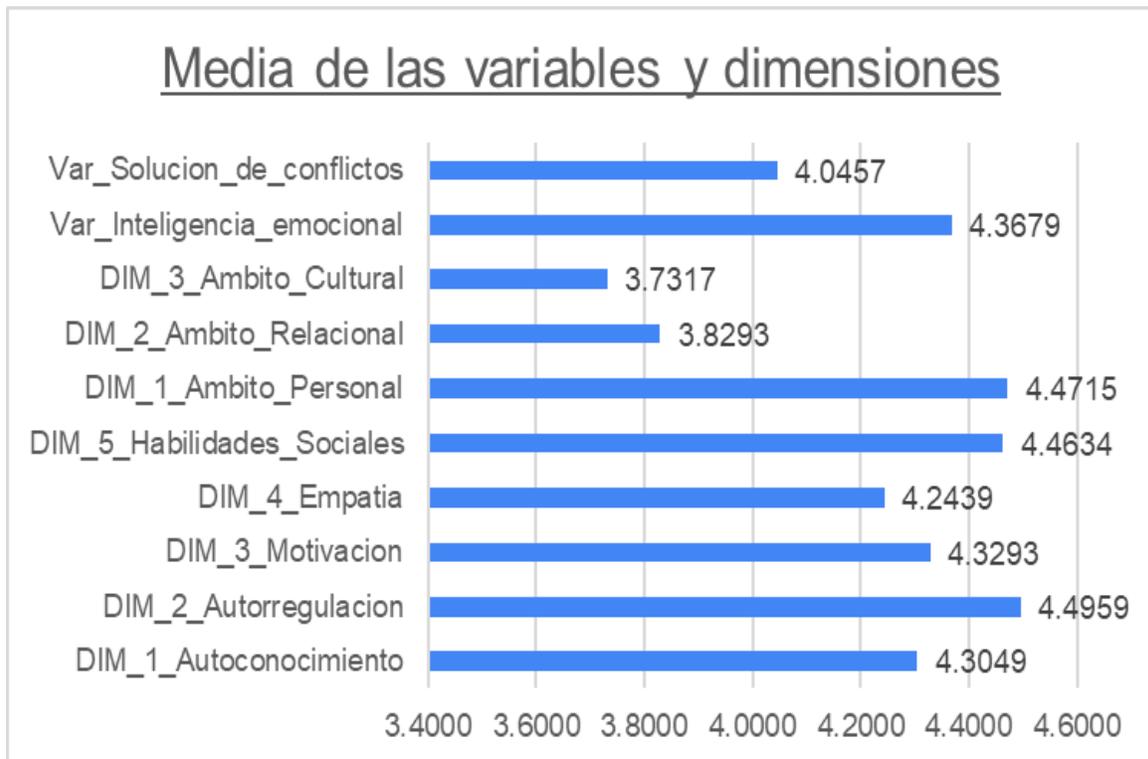
Presentación grafica de covarianzas de los ítems y dimensiones de la variable “solución de conflictos”.



*Nota:* Realizado por autor en base a SPSS AMOS

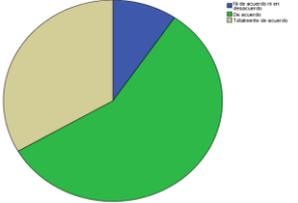
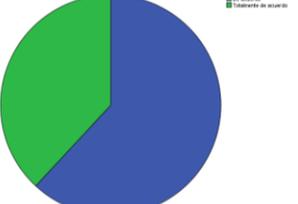
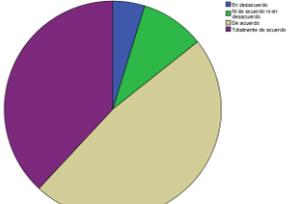
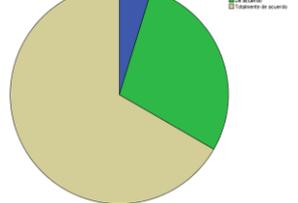
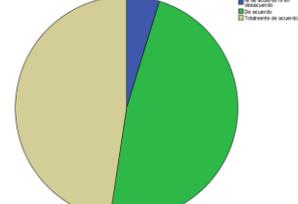
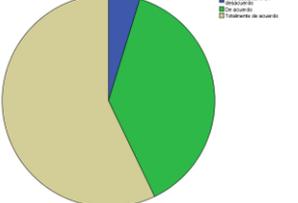
**Figura 13:**

*Media por variables y dimensiones*

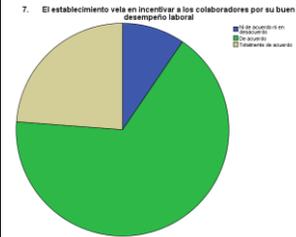


*Nota:* Realizado por autor en base a variables y dimensiones.

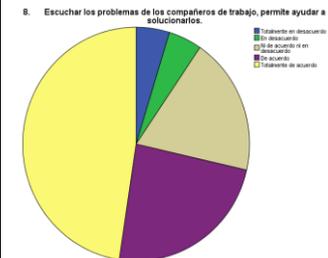
**Tabla 6:**  
*Resultados descriptivos por ítem*

Conclusión del ítem	Gráfica
<p>El 57.1% de los encuestados se mostró <b>de acuerdo</b> con el enunciado “1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos”.</p>	<p>1. Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>
<p>El 61.9% de los encuestados se mostró <b>de acuerdo</b> con el enunciado “2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal”.</p>	<p>2. La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>
<p>El 47.6% de los encuestados se mostró <b>totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral”.</p>	<p>3. Los colaboradores muestran manejo de comportamiento personal en aras de un buen ambiente laboral</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>
<p>El 66.7% de los encuestados se mostró <b>totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “4.- Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones”.</p>	<p>4. Es importante el autocontrol en el manejo de las emociones</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>
<p>El 47.6% de los encuestados se mostró <b>totalmente de acuerdo</b> y de acuerdo con el enunciado “5.- La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores”.</p>	<p>5. La ansiedad puede afectar la salud emocional de los trabajadores</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>
<p>El 57.1% de los encuestados se mostró <b>totalmente de acuerdo</b> con el enunciado “6.- Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores”.</p>	<p>6. Pensar en positivo influye en el buen desempeño laboral de los colaboradores</p>  <p>Legend: <b>De acuerdo</b> (green), <b>Totalmente de acuerdo</b> (tan), <b>Discrepancia</b> (blue)</p>

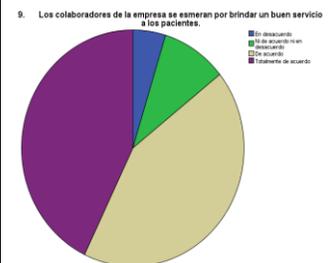
El 66.7% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "7.- El establecimiento vela por incentivar a los colaboradores por su buen desempeño laboral".



El 47.6% de los encuestados se mostró **totalmente de acuerdo** con el enunciado "8.- Escuchar los problemas de los compañeros de trabajo, permite ayudar a solucionarlos".



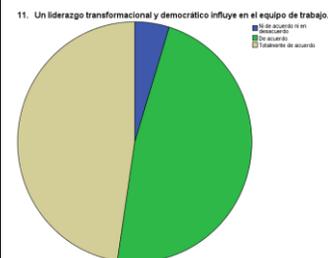
El 42.9% de los encuestados se mostró **totalmente de acuerdo** y de acuerdo con el enunciado "9.- Los colaboradores de la empresa se esmeran por brindar un buen servicio a los pacientes".



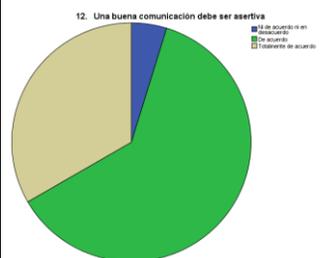
El 57.1% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "10.- La retroalimentación se genera al escuchar a los pacientes externos e internos de la empresa".



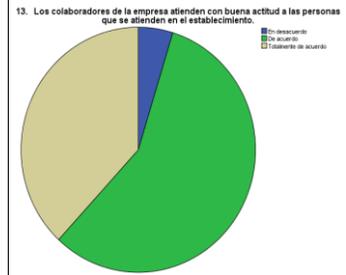
El 47.6% de los encuestados se mostró **totalmente de acuerdo** y de acuerdo con el enunciado "11.- Un liderazgo transformacional y democrático influye en el equipo de trabajo".



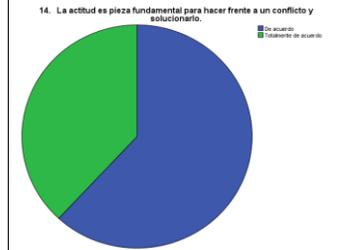
El 61.9% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "12.- Una buena comunicación debe ser asertiva".



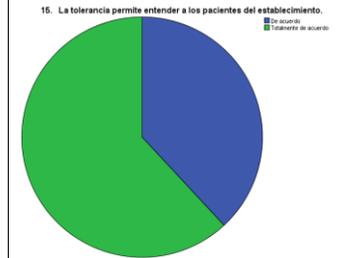
El 57.1% de los encuestados se mostró **totalmente de acuerdo** con el enunciado "13.- Los colaboradores de la empresa atienden con buena actitud a las personas que se atienden en el establecimiento."



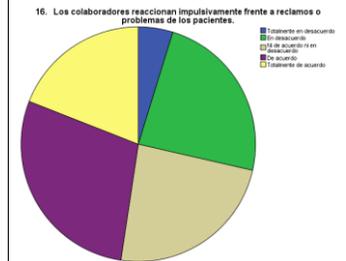
El 61.9% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "14.- La actitud es pieza fundamental para hacer frente a un conflicto y solucionarlo".



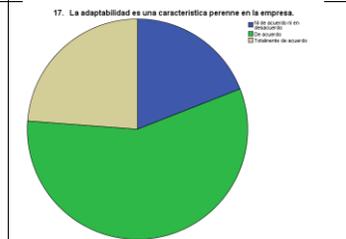
El 61.9% de los encuestados se mostró **totalmente de acuerdo** con el enunciado "15.- La tolerancia permite entender a los pacientes del establecimiento".



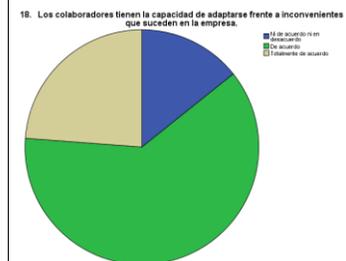
El 28.6% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "16.- Los colaboradores reaccionan impulsivamente frente a reclamos o problemas de los pacientes".



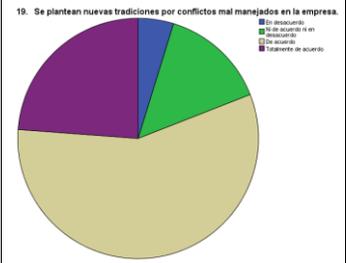
El 57.1% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "17.- La adaptabilidad es una característica perenne en la empresa".



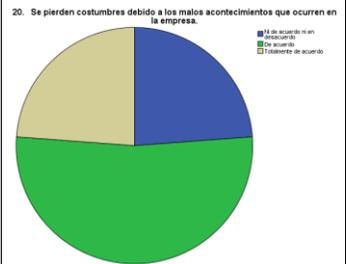
El 61.9% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "18.- Los colaboradores tiene la capacidad de adaptarse frente a inconvenientes que suceden en la empresa".



El 57.1% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "19.- Se plantean nuevas tradiciones por conflictos mal manejados en la empresa".



El 52.4% de los encuestados se mostró **de acuerdo** con el enunciado "20.- Se pierden costumbres debido a los malos acontecimientos que ocurren en la empresa".



*Nota:* Realizado por autor en base a SPSS versión 26

## Grafica de Calor:

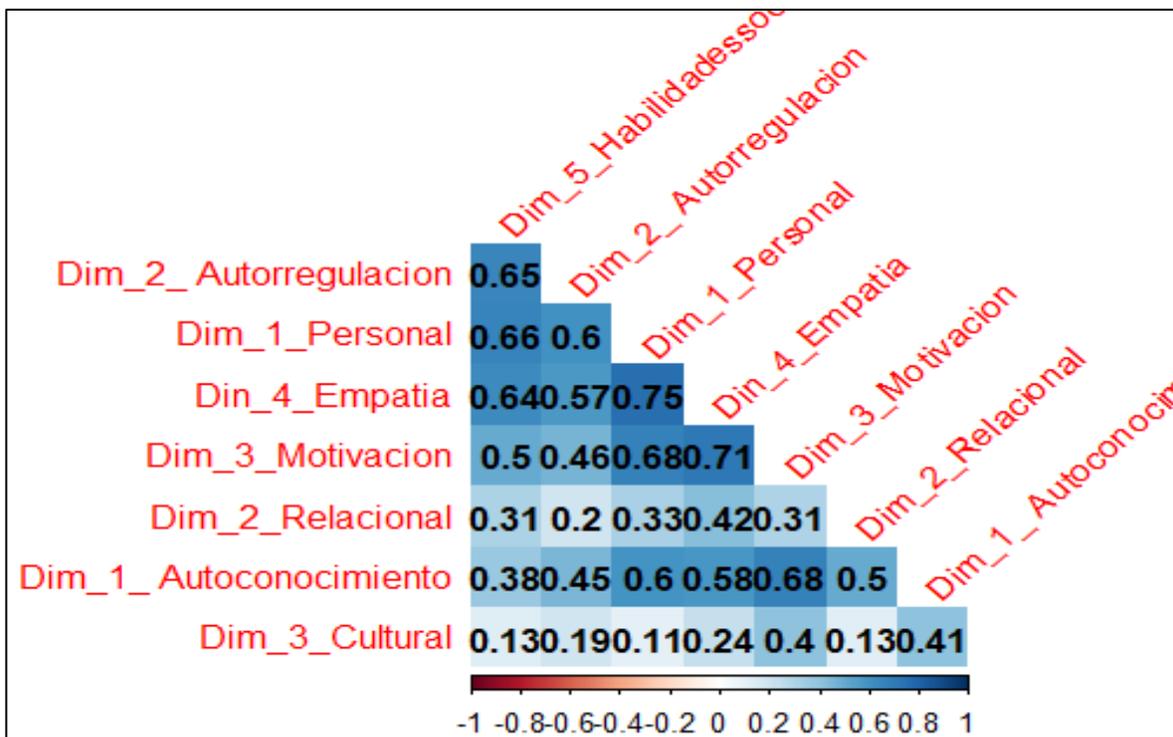
Data informativa:

La siguiente figura, la gráfica de calor permitirá conocer las correlaciones entre las dimensiones que forman parte de cada una de las variables estudiadas. Es así que esta grafica ayudara a plantear posibles estudios de investigación posteriormente.

Según la Figura 10, se visualizó una correlación alta entre las dimensiones “personal” y “empatía”. Además, se logró visualizar también que las dimensiones “empatía” y “motivación” una correlación alta de 0.71

## Figura 14

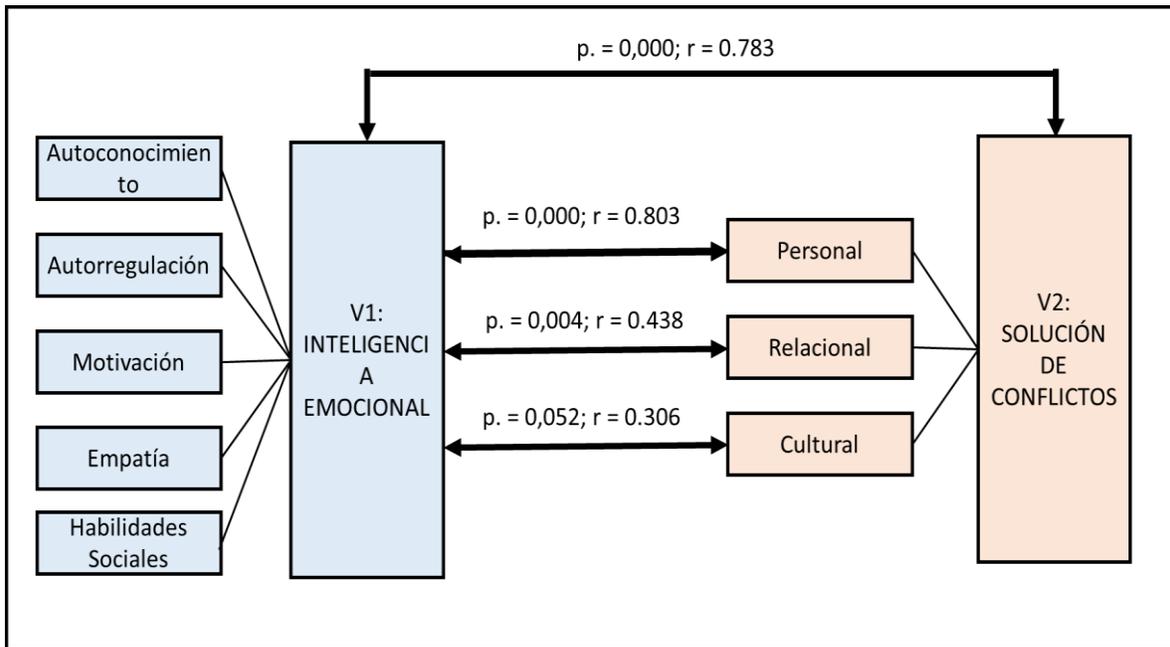
Grafica de Calor



Nota: Realizado por el autor en base a programa Rstudio

**Figura 15**

*Resumen de conclusiones*



*Nota:* Realizado por el autor en base al programa PowerPoint 2020.

# Anexo 18. Diapositivas de la ponencia

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO INVESTIGA UCV

## Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021

Autor: Tupiño Cusihaman, Joel Paolo

LIMA - 2022

## Introducción

## Realidad problemática



Como **realidad problemática** es fundamental mencionar que actualmente las empresas y cualquier tipo de organización se encuentran en una constante necesidad de mejorar y resaltar su rendimiento laboral con el propósito de generar competitividad en el mercado laboral. Cabe mencionar que estas empresas no saben como lidiar muchas veces con distintos tipos de circunstancias que originen conflictos en cadena y mucho menos lograr manejar completamente sus emociones y tener un óptimo control de la inteligencia emocional. Desde ese punto de vista se logró apreciar que existe un interés en desarrollar distintos tipos de habilidades, capacidades, cualidades y actitudes para desarrollar un mejor manejo de la inteligencia emocional y solucionar distintos tipos de conflictos.

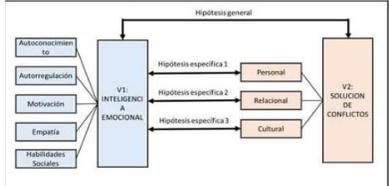
## Problema, hipótesis, objetivo

**Problema General** ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021?

**Objetivo General** Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un Centro de Salud, Callao, 2021.

**Hipótesis General** Existe relación entre la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021

## Resumen general de hipótesis



**Hipótesis general**

VI: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Hipótesis específica 1: Personal

Hipótesis específica 2: Relacional

Hipótesis específica 3: Cultural

V2: SOLUCION DE CONFLICTOS

## Justificación

**Teórica** El estudio se **justificó teóricamente**, ya que, fue de ayuda y base para futuras investigaciones que se den, y de esta forma generó más conocimientos y discusiones académicas de acuerdo al tema para fomentar la relación que existe entre las variables "inteligencia emocional" y "solución de conflictos".

**Práctica** El estudio se **justificó metodológicamente**, ya que la investigación se realizó en base a técnicas de investigación científica los cuales nos permitieron realizar la problemática, los objetivos de estudio y la hipótesis de investigación.

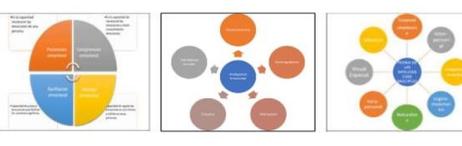
**Metodológica** El estudio se **justificó prácticamente**, ya que, el producto de la investigación permitió al representante legal de la empresa la correcta forma de utilizar la inteligencia emocional frente a conflictos y elegir las mejores decisiones que lleven a la mejoría de la entidad y solución de problemas.

## Trabajos previos

Bata, S y Castro, C. (2021)	Sampaio, C., Teques, P. (2019)
García, W. (2021)	Lima, A. (2021)
Arregocías P. (2018)	García, P.; Marín, P. (2021)
Esquivel, C. (2020)	Araujo, J. (2018)

## Teorías Relacionadas al tema

Variable: **Inteligencia Emocional**



"Teoría del modelo de habilidad" Autor: Mayer y Salovey

"Teoría de la Inteligencia Emocional" Autor: Daniel Goleman

"Teoría de las inteligencias múltiples" Autor: Salovey y Sluyter

## Teorías Relacionadas al tema

Variable: **Solución de conflictos**



"Teoría de la mirror" Autor: Premack y Woodruff

"Teoría de la Resolución de conflictos" Autor: Jean Piaget

"Teoría del desarrollo cognitivo" Autor: Jean Piaget

**Aspectos metodológicos**

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Aspectos metodológicos**

Enfoque:	Cuantitativo	Población:	
Tipo:	Aplicado	Muestra:	41 (finita)
Nivel:	Correlacional		
Diseño:	No Experimental		41 colaboradores
Corte:	Transversal		

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Aspectos metodológicos**

Técnica:	Encuesta	Confiabilidad del instrumento:
Instrumento:	Cuestionario	
Validez del instrumento (3 jueces):		Alfa de Cronbach V1: 0.865
Cualitativo:	Cuantitativo:	Alfa de Cronbach V2: 0.543
Aplicable	V. de Aiken: 1.00	Dos mitades de Guttman: 0.891

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Aspectos metodológicos**      **Estructura del instrumento**

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Aspectos metodológicos**      **Consistencia del instrumento**

Programa: JMB SPSS AMOS      Covarianzas entre ítems y dimensiones

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Aspectos metodológicos**

Programa: JMB SPSS AMOS      Covarianzas entre ítems y dimensiones

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Resultados**

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Resultados**

- (1) Prueba de normalidad
- (2) Estadísticos Generales
- (3) Media por dimensión y variable
- (4) Niveles por dimensión y variable
- (5) Prueba de hipótesis
- (6) Gráfica de calor

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

**Resultados**      **(1) Prueba de normalidad**

	DM_1	DM_2	DM_3	DM_4	DM_5	DM_1	DM_2	DM_3	Variable_1	Variable_2
	Autocor.	Autreg.	Motivac.	Empatia	Hab Sociales	Personal	Relacional	Cultural	Inteligencia emocional	Solución de conflictos
N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
Parámetros	4.3049	4.4859	4.3293	4.2429	4.4634	4.4715	3.8293	4.3049	4.4859	4.3293
normalidad <sup>1</sup>	1.31088	0.64113	0.51973	0.59329	1.46824	1.44796	0.54025	0.51086	0.64113	0.51973
Diferencia	0.188	0.281	0.2	0.143	0.255	0.191	0.23	0.188	0.281	0.2
mis	0.188	0.134	0.2	0.125	0.255	0.171	0.23	0.188	0.134	0.2
estimas	-0.185	-0.281	-0.17	-0.143	-0.241	-0.181	-0.163	-0.185	-0.281	-0.17
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.204	1.787	1.282	0.915	1.63	1.159	1.475	1.204	1.787	1.282
Sig. asintótico (bilateral)	0.11	0.003	0.075	0.372	0.01	0.138	0.028	0.11	0.003	0.075

**Supuestos:**  
1.- Muestra asciende a 41 observaciones. Se decidió emplear prueba Kolmogorov-Smirnov.  
2.- Normalidad de la data es cualitativa, medida con escala de Likert mediante cuestionario.  
3.- Significación asintótica bilateral es menor a 0.05 en mayoría de variables y dimensiones sometidas a prueba de normalidad.

**Decisión:**  
Los datos corresponden en su mayoría a una frecuencia no normal. Se recomienda emplear una prueba no paramétrica para comprobación de hipótesis.

IMPUESTOS 2008 P001.010 Importancia de la inteligencia emocional y solución de conflictos en un centro de salud, Callao, 2021 INVESTIGATA UCV

Resultados		(2) Estadísticos Generales					
Item	Dimensiones y Variable	N	Rango	Mínimo	Máximo	Media	Desv. de. Estándar
1	Las colaboraciones de la empresa colaboran con buena voluntad emocional	41	2	3	5	4,51	0,749
2	La colaboración para de colaborar a si misma en comportamiento	41	2	3	5	4,48	0,863
3	Las colaboraciones muestran maneras de comportamiento personal en	41	2	3	5	4,23	0,722
<b>La importancia en el trabajo de las colaboraciones</b>							
4	El establecimiento cuenta con colaboradores que colaboran con los clientes	41	2	3	5	4,48	0,83
5	El establecimiento cuenta con colaboradores que colaboran con los socios	41	2	3	5	4,1	0,664
6	El establecimiento cuenta con colaboradores que colaboran con los proveedores	41	2	3	5	4,12	0,81
7	El establecimiento cuenta con colaboradores que colaboran con los empleados	41	2	3	5	4,27	0,758
8	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,31	0,848
9	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
10	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
11	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
12	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
13	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,32	0,85
14	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
15	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
16	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
17	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
18	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
19	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
20	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
21	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
22	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
23	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
24	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
25	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
26	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
27	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
28	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
29	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
30	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
31	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
32	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
33	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
34	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
35	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
36	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
37	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
38	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
39	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
40	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860
41	Las colaboraciones de la empresa se encuentran por brindar un buen ser	41	2	3	5	4,46	0,860

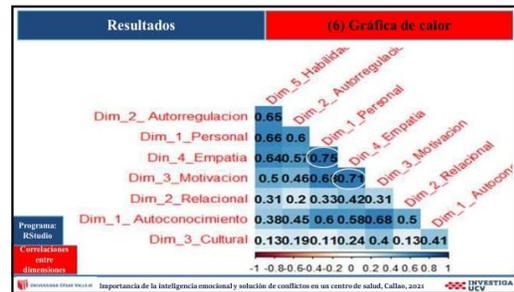


Resultados		(4) Niveles por dimensión y variable					
Dimensiones y Variable	Valores			Porcentaje			
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	
Dim_1_Autoconocimiento	36	5	0	87.80%	12.20%	0.00%	
Dim_2_Autorregulación	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%	
Dim_3_Motivación	35	6	0	85.37%	14.63%	0.00%	
Dim_4_Empatía	36	5	0	87.80%	12.20%	0.00%	
Dim_5_Habilidades sociales	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%	
Dim_1_Personal	41	0	0	100.00%	0.00%	0.00%	
Dim_2_Relacional	32	9	0	78.05%	21.95%	0.00%	
Dim_3_Cultural	22	18	1	53.66%	43.90%	2.44%	
Variable inteligencia Emoc	40	1	0	97.56%	2.44%	0.00%	
Variable solución de Confli	33	8	0	80.49%	19.51%	0.00%	

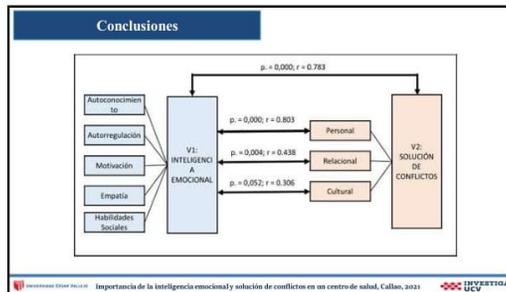
Resultados		(5) Prueba de hipótesis			
------------	--	-------------------------	--	--	--

Data informativa:  
 Supuestos:  
 Hipótesis nula y alterna:  
 Nivel de error Tipo:  
 Estadístico de prueba:  
 Regla de decisión:

Resultados		(5) Prueba de hipótesis					
Var. Inteligencia emocional	Var. Solución de conflictos	Dim_1 Personal	Dim_2 Relacional	Dim_3 Cultural	Coeficiente de correlación		
					Sig. Bilateral	Sig. Bilateral	
Var. Inteligencia emocional	Var. Solución de conflictos	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Var. Solución de conflictos	Dim_1 Personal	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_1 Personal	Dim_2 Relacional	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_2 Relacional	Dim_3 Cultural	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_3 Cultural	Dim_1 Personal	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_1 Personal	Dim_2 Relacional	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_2 Relacional	Dim_3 Cultural	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	
Dim_3 Cultural	Dim_1 Personal	0.85	0.78	0.66	0.66	0.66	



**Conclusiones y Recomendaciones**



- Recomendaciones**
- Se recomienda al jefe del establecimiento ubicado en el distrito del Callao un donde se llevó a cabo la investigación dar importancia y énfasis a la inteligencia emocional, debido a que esta estadísticamente comprobado que esto influye en la solución de conflictos.
  - Se recomienda a la jefa de estadística que realice capacitaciones seguidamente sobre la mejoría de atenciones hacia los pacientes, ya que, se ha comprobado que estos forman parte de la inteligencia emocional y la forma en la que se relacionaron significativamente con la solución de conflictos.
  - Se recomienda a la jefa de enfermeras que realicen el proceso de trabajo, sobre atención de calidad hacia los pacientes, ya que se comprobó estadísticamente que un buen manejo de la inteligencia emocional permitirá reducir el riesgo a inconvenientes con los pacientes, es por ello que queda comprobado la relación que guarda con la solución de conflictos.
  - Se recomienda a los profesionales de la atención guardar mayor importancia a la inteligencia emocional, ya que está comprobado que esto influye en la rápida solución de conflictos. La empatía y las habilidades sociales serán de gran apoyo significativos frente posibles contingencias que ocurran en el establecimiento.

Muchas gracias



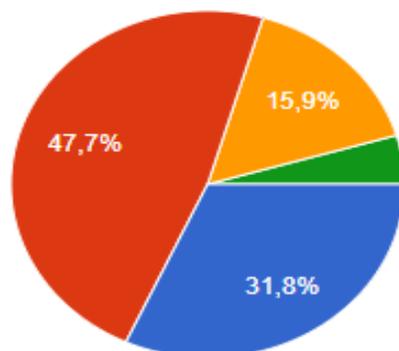
## Anexo 19. Evidencia de toma de datos

Preguntas **Respuestas** 44 Configuración

Los colaboradores de la empresa manejan un buen estado emocional ante diferentes conflictos

 Copiar

44 respuestas



-  Totalmente de acuerdo
-  De acuerdo
-  Ni de acuerdo ni en desacuerdo
-  En desacuerdo
-  Totalmente en desacuerdo

La autoevaluación permite conocerse a si mismo en comportamientos de índole personal

 Copiar

44 respuestas



-  Totalmente de acuerdo
-  De acuerdo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 13:00 horas del 12/07/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "Importancia de la Inteligencia Emocional y Solución de Conflictos en un Centro de Salud, Callao,2021", presentado por el autor TUPIÑO CUSIHUAMAN JOEL PAOLO estudiante de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
JOEL PAOLO TUPIÑO CUSIHUAMAN	Unanimidad

Firmado electrónicamente por: LJAVELU  
el 12 Jul 2022 13:53:48

LEONIDES OLENKA JAVE LUNA  
**PRESIDENTE**

Firmado electrónicamente por:  
JCAICEDOME el 12 Jul 2022 14:08:53

JOSE ANTONIO CAICEDO MENDOZA  
**SECRETARIO**

Firmado electrónicamente por:  
VHFERNANDEZB el 12 Jul 2022 13:54:52

VICTOR HUGO FERNANDEZ BEDOYA  
**VOCAL**

Código documento Trilce: TRI - 0317197



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, TUPIÑO CUSIHUAMAN JOEL PAOLO identificado con N° de Documento N° 76537213 (respectivamente), estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizo ( X ), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "Importancia de la Inteligencia Emocional y Solución de Conflictos en un Centro de Salud, Callao, 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 01 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
TUPIÑO CUSIHUAMAN JOEL PAOLO <b>DNI:</b> 76537213 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8815-5039	Firmado electrónicamente por: JTUPINOC el 01-07- 2022 22:54:42

Código documento Trilce: TRI - 0317199