



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los
colaboradores de un centro psicológico de San Juan De
Lurigancho, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Bravo Serna, Jasminder Jennifer (orcid.org/0000-0002-8249-2445)

Tello Rojas, Lizardo (orcid.org/0000-0001-9511-1114)

ASESOR:

Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (orcid.org/0000-0002-4976-6782)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Declaratorio de autenticidad del asesor



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2024", cuyos autores son TELLO ROJAS LIZARDO, BRAVO SERNA JASMINDER JENNIFER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUASNABAR UGARTE FEDERICO ALFREDO DNI: 09078477 ORCID: 0000-0002-4976-6782	Firmado electrónicamente por: FSUASNABARU el 02-07-2024 22:35:56

Código documento Trilce: TRI - 0774773



Declaratoria de originalidad de los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, TELLO ROJAS LIZARDO, BRAVO SERNA JASMINDER JENNIFER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JASMINDER JENNIFER BRAVO SERNA DNI: 72255633 ORCID: 0000-0002-8249-2445	Firmado electrónicamente por: JBRAVOSE31 el 26-06-2024 18:48:06
LIZARDO TELLO ROJAS DNI: 46945580 ORCID: 0000-0001-9511-1114	Firmado electrónicamente por: LTELLOR el 26-06-2024 19:21:52

Código documento Trilce: TRI - 0774772



Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios y a mis padres, Miguel Alejandro Bravo Flores y Haydee Alejandrina Serna Veliz. Reconozco su constante acompañamiento en mi camino y su apoyo inquebrantable, incluso cuando la distancia nos separaba, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba.

Jasminder Jennifer Bravo Serna

Esta investigación está dedicada principalmente a DIOS por darnos fuerzas como también voluntad y a mi madre Janny Silvia Rojas Purihuman por su apoyo incondicionalmente para poder lograr la meta anhelada, en todo el proceso de la tesis.

Lizardo Tello Rojas

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Dr. Federico Suasnabar por su orientación durante este proceso, sus enseñanzas fueron crucial para el desarrollo de esta tesis.

Jasminder Jennifer Bravo Serna

Se agradece a los docentes académicos por la formación brindada para poder obtener más conocimiento. Así mismo agradecer al Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte, por su enseñanza durante el periodo de investigación.

Lizardo Tello Rojas

Índice de contenidos

Declaratorio de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de los autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
<u>II.</u> METODOLOGÍA	10
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1	16
Tabla 2	17
Tabla 3	18
Tabla 4	19
Tabla 5	20
Tabla 6	21
Tabla 7	22
Tabla 8	23
Tabla 9	24
Tabla 10	25
Tabla 11	26

Resumen

El presente estudio se enfocó en determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024. Se optó por una investigación aplicada, con un enfoque descriptivo correlacional, utilizando un diseño transversal no experimental y adoptando un enfoque cualitativo. La muestra consistió en 99 trabajadores del centro psicológico, y se recopilaron datos a través de un cuestionario. Los resultados revelaron que el 36.4% (36/99) de los participantes exhibieron un nivel bajo de inteligencia emocional, mientras que el 33.3% (33/99) mostró un nivel medio y el 30.3% (30.3/99) un nivel alto. Además, se observó que el 34.3% (34/99) presentó una capacidad baja para resolver conflictos, el 33.3% (33/99) un nivel medio y el 32.3% (32/99) un nivel alto. En conclusión, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de Spearman, se evidenció una correlación positiva directa de la inteligencia emocional y las habilidades de resolución de conflictos en el personal del centro psicológico.

Palabras clave: Inteligencia emocional, manejo de emociones, habilidades sociales, resolución de conflicto

Abstract

The present study focused on determining the relationship that exists between emotional intelligence and conflict resolution in the employees of a psychological center in San Juan De Lurigancho, 2024. An applied research was chosen, with a descriptive correlational approach, using a non-experimental cross-sectional design and adopting a qualitative approach. The sample consisted of 99 psychological center workers, and data was collected through a questionnaire. The results revealed that 36.4% (36/99) of the participants exhibited a low level of emotional intelligence, while 33.3% (33/99) showed a medium level and 30.3% (30.3/99) a high level. Furthermore, it was observed that 34.3% (34/99) presented a low capacity to resolve conflicts, 33.3% (33/99) a medium level and 32.3% (32/99) a high level. In conclusion, according to the results obtained through the Spearman test, a direct positive correlation of emotional intelligence and conflict resolution skills was evident in the psychological center staff.

Keywords: Emotional intelligence, emotion management, social skills, conflict resoluti

I. INTRODUCCIÓN

El primer capítulo del estudio aborda la variable de investigación, la Inteligencia Emocional, que se conoce como una habilidad elemental para identificar, comprender y gestionar las emociones, que ayuda a conectarse con los demás y construir relaciones empáticas, por lo que tenemos una comunicación efectiva dando mejor solución a los conflictos. En ese sentido se ha buscado información reciente a fin de sustentar la investigación mediante la revisión de distintos artículos científicos cuya publicación se ha realizado en revistas indizadas cuya calificación pertenezcan a los cuartiles Q1, Q2, y Q3.

Es así como esa revisión permitió identificar la otra variable como es la Resolución de Conflictos, siendo esta la forma o manera de cómo dos o más personas u organizaciones pueden hallar una solución pacífica al conflicto o desacuerdo que se ha acontecido. En ese sentido se recurrió al método deductivo es decir pasar de análisis general a lo particular respecto a los artículos internacionales, nacionales y desde la perspectiva de la empresa donde se efectuó la investigación. Paso seguido, se planteó el problema general y específicos; el objetivo general y específicos; la hipótesis general y específicos, terminando con las justificaciones, teórica, metodológica y social.

De acuerdo a las diferentes opiniones sobre la importancia de la variable inteligencia emocional tenemos entre ellos a Merchán Gavilánez, M. L., Cadena Alvarado, R., y Napa Yance, C. (2019) este análisis sugiere que la conciencia emocional realiza un papel importante en la resolución de conflictos, al permitir una gestión adecuada de las emociones y establecer las bases para una comunicación efectiva necesaria para resolver las discrepancias. La inteligencia emocional facilita la comprensión de lo que realmente afecta a los demás, así como la auto comprensión (incluyendo la identificación de las propias preocupaciones), el mantenimiento de la motivación hasta la resolución del conflicto, la comunicación clara y eficaz, la participación activa de los demás y la capacidad de influir en ellos.

Durante los últimos años en el Perú de acuerdo a Villegas (2020) la inteligencia emocional viene siendo una fuente muy importante para el éxito dentro del mundo

laboral ya que esto incide a una competencia en la calidad y la productividad en los resultados de un trabajo, asimismo los factores de la inteligencia emocional son la automotivación, la empatía, la autoconciencia y el autodominio. Además, es bueno que el personal se adapte de manera cooperativa al manejo de los conflictos interpersonales mediante las habilidades de conflictos donde se resuelven limpiamente y equitativamente cualquier conflicto. Por ende, las emociones obstaculizan o favorecen las competencias para poder lograr las metas, solucionar los problemas y conflictos. En el diario Gestión mencionó a que la inteligencia emocional juega un rol importante al momento de procesar el estrés o la frustración, ya que ayuda a manejar las emociones y los sentimientos negativos el cual se puede reflejar en el desempeño de sus labores, según la investigación de ManpowerGroup en el año 2023, identificaron que la mayor parte de los empleados peruanos registraron un 70% de escasez de talento, por consiguiente si se habla a un nivel global el promedio es un 77%, por ello es que las empresas tienen dificultades para conseguir empleados que cumplan todos los requerimientos que el puesto necesita. Del mismo modo Berríos (2023), nos indica que durante el seminario internacional que se realizó sobre conflictos internos, hubo un altercado entre los asistentes porque se salió de control cuando las autoridades del sistema de justicia decidieron descender del estrado para que puedan sentarse en primera fila y así escuchar la ponencia que se estaba dando sobre la resolución de conflictos, según la reflexión que dio la defensoría sobre los temas de justicia ocasionados a las víctimas no se pueden volver a repetir los errores al momento de la aprobación de alguna norma o para crear una estrategia donde se otorgan beneficios a las personas. Este tema tiene un significado especial en especial porque suma al logro del objetivo de desarrollo sostenible número 8 Trabajo decente y crecimiento sostenible propuesto por las Naciones Unidas mediante la Agenda 2030.

Asimismo Skordoulis, Liagkis, Sidiropoulos y Drosos (2020) destaca que la resolución de conflictos depende del nivel de conflicto que puede existir, así como las diversas situaciones que se gestiona de manera eficaz, en donde se hace referencia a los individuos que demuestran tener un estilo dominante o por caso contrario pueden optar por un estilo de manejo de conflictos ya sean colaborativos o

integradoras; por otro lado Galindo, Sainz, Losada (2021) Manifestaron que en los últimos años se ha debatido la potestad de abordar diversos estilos de resolución de conflictos, entre ellos se encuentran la regulación emocional y del conocimiento; también Krishnakumar, Perera, Hopkins y Robinson (2019), señala que las motivaciones constructivas e intenciones de comportamiento son estrategias para manejar el conflicto en el cual favorecen a un lugar de trabajo donde particularmente hay mucha condición de estrés.

A nivel internacional, de acuerdo Skordoulis (2020) resalta que la resolución de conflictos durante el lugar de trabajo muy fácilmente se pueden presentar efectos negativos o positivos, por tal en la institución educativa donde se desarrolló su investigación ofrece buenas recomendaciones para una mejor resolución de conflicto, asimismo esta institución juega un rol muy importante dando soluciones constructivas los cuales requieren tener mucho compromiso, capacidad para reconocer y la regulación de sus emociones. Por ende, la resolución de conflictos aún sigue siendo compleja y multidimensional; Robinson (2019) en su artículo nos indica que las personas que obtuvieron puntuaciones altas querían resolver los conflictos sociales, los cuales se preocuparon más por optar estrategias interpersonales en vez de satisfacer sus propias preocupaciones y participaban más frecuente a las capacidades para la resolución de conflictos más eficaz.

Por otro lado, las conclusiones a que llegaron Liu T, Li D, Shangguan F y Shi J (2019). El estudio muestra que la testosterona se correlaciona con la detección de conflictos y el manejo de las emociones propias, mientras que el cortisol se correlaciona con la detección y resolución de conflictos, así como con el manejo de las emociones propias. por ello Rathnayaka M. Kalpanee D. Gunasingha¹, Hui Jie Lee, Congwen Zhao y alison arcilla (2023) nos menciona que los conflictos en las relaciones impactan negativamente la productividad, la creatividad, la satisfacción y el esfuerzo relacionado con las tareas, el estilo de conflicto personal y de la inteligencia emocional tienen un impacto al ambiente laboral y, posteriormente, en el agotamiento.

De acuerdo a la real academia española (2022), plantea que el problema es un grupo de circunstancias que dificultan los resultados de algún fin; asimismo, el planteamiento del problema es la parte principal de un trabajo, proyecto de investigación o tesis en donde se define, afina y se estructura los asuntos centrales de una investigación (Delgado, 2021).

Por tanto, la problemática general se hace bajo la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre la Inteligencia emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024? También se plantean los problemas específicos a continuación: ¿De qué manera la evaluaciones de emociones propias se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024?; ¿De qué manera la evaluaciones de emociones de otros se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024?; ¿De qué manera el uso de emociones se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024?; ¿De qué manera la regulación de emociones se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024?.

Para la justificación de este trabajo de investigación se realizó de acuerdo a la justificación teórica explica cómo describir las brechas de los conocimientos que existen en una investigación, así como hay diferentes argumentos donde se puede justificar la importancia de la investigación Risco (2020); por lo tanto esta investigación se justificará a través revistas indexadas, ya que estos buscan demostrar la relación entre las variables: inteligencia emocional y resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2024; esta investigación tiene como finalidad que los colaboradores del centro psicológico puedan sentirse a gusto y cómodos en su lugar de trabajo.

Por otro lado, Risco (2020) nos explica que la justificación metodológica es describir los factores del emprendimiento internacional, ya que es indispensable al momento de utilizar la razón cuando se está explicando las ventajas de un grupo focal

en comparación de una metodología. Por consiguiente, en esta investigación el enfoque es cuantitativo y sus instrumentos a utilizar en un futuro serán los cuestionarios, pruebas de hipótesis y diagramas de muestreo con un diseño descriptivo correlacional.

Por último, la justificación social define los aportes de un trabajo de investigación para dar solución a la demanda de la sociedad y así dar una mejor calidad de vida Moreno-Galindo (2021). De este modo se concluye la investigación dando efectividad a la relación que existe entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos, de acuerdo con esta justificación los colaboradores podrán tener más tiempo para disfrutar, tomarse un descanso y organizarse y así poder rendir mejor en sus horas laborales.

Conforme a ello se definen los objetivos; por ello el objetivo de la investigación es un enunciado claro y preciso, en el que recogemos los objetivos llevados a cabo con nuestra investigación, es decir, plasmar lo que queremos conseguir o lograr con nuestra investigación. A través de los objetivos de la investigación logramos dar respuesta a las cuestiones planteadas. Francisco (2020) se habla de método cuando hay flujo y orden en la investigación, significa una búsqueda ordenada y sistemática de información y representa el proceso de encontrar la mejor solución al problema. Su finalidad es descubrir o publicar hechos.

Por ende, para el objetivo general se planteó el siguiente interrogante: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024. También se plantean los objetivos específicos: Describir la relación que existe entre la evaluaciones de emociones propias se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Describir la relación que existe entre la evaluaciones de emociones de otros con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Describir la relación que existe entre el uso de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Describir la relación que existe entre la regulación de

emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024.

Entre las búsquedas más riguroso para obtener la información y aportes de nivel internacional; se tomó un artículo científico que fue desarrollado en el país de Vasco y que tiene como título *La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores*, donde asume que hay una correlación considerable de ($r=.0,751$), así también que hay evidencias de los resultados que, si hay una obligación de incluir la inteligencia emocional en el plan de los profesores y así poderse desenvolver los estilos de resolución de conflictos los cuales incluyen los valores asertivos, la escucha activa y el interés común, así mejorar las condiciones básicas para el ámbito laboral del futuro profesorado (Domínguez, 2022).

En la investigación *Sobre ser amable y eficaz: la inteligencia emocional relacionada con el trabajo y su papel en la resolución de conflictos y problemas interpersonales* realizada en el instituto de California se realizó una investigación donde las personas deben de realizar inferencias sociales precisas, empatizar con los protagonistas y discernir los cursos de acción que probablemente serían eficaces para resolver problemas. asimismo, los datos que fueron presentados indican que si hay relaciones interpersonales entre los trabajadores donde son empáticos entre sí mismos para que así las decisiones que se tomen ayuden a resolver los problemas (Krishnakumar, 2019).

También se realizó un estudio en Francia el articulo presentado es *El papel moderador de la inteligencia emocional en la relación entre los estilos de gestión de conflictos y el agotamiento entre los bomberos*, por lo cual los autores mostraron resultados con el estilo integrador de conflicto reduciendo el agotamiento, del mismo modo revelaron los efectos de la normalización de las emociones sobre el cansancio; de esta manera los datos que fueron presentados arrojaron una correlación positiva ($r=0,91$) estos indican que los bomberos tengan mejor fluidez al momento de que se presentara algún tipo de conflicto y poder mejorar su nivel alto de estrés (Michinov, 2022).

De acuerdo al artículo científico *Inteligencia emocional intrapersonal durante adolescencia: diferentes de sexo, conexión con los demás variables y predictores* realizado en España, se observaron que las personas de sexo femenino regulaban mejor sus emociones como también en los niños de 12 a 14 años mostrando mejor manejo de sus emociones cuando se encuentran en una situación hostil; la inteligencia emocional sugiere que debe existir pequeñas diferencias de sexo ya que solo en atención emocional las mujeres mostraron puntuaciones significativamente más altas (Garaigordobil, 2020).

En otra investigación realizada en Grecia el artículo tiene como título *Inteligencia emocional y lugar de trabajo resolución de conflictos: el caso de profesores de educación secundaria de Grecia*, los datos presentados para este artículo indican que fue resultados positivos con un ($r=0,563$), el cual se concluye que la inteligencia emocional tiene un rol importante para la gestión de conflictos y así también se afirmó soluciones constructivas que pueden requerir compromisos, así como capacidad de reconocer y regular las emociones. En la investigación hacen ver que la inteligencia emocional nos aporta las habilidades necesarias para resolver conflictos de forma constructiva, teniendo en cuenta nuestros propios sentimientos y los de los demás (Skordoulis, 2020).

Se tiene una investigación en China de título *Las relaciones entre la testosterona, el cortisol y el control cognitivo de las emociones como mecanismos subyacentes de la inteligencia emocional de niños de 10 a 11 años*, donde los autores reflejan la importancia de la evaluación de las emociones de otros en el aumento de la inteligencia emocional y qué aspectos o relación tiene el cortisol ya que el cuerpo desbloquea cortisol como parte de una solución de huida. Sin embargo, los rangos elevados de cortisol pueden afectar desfavorablemente la inteligencia emocional según los datos mostrados en la investigación (Liu, 2019).

Esta investigación que tiene como título, *Pueden los déficits en inteligencia emocional explicar la relación negativa entre el abandono? ¿Esquema y calidad conyugal?* realizada en Australia, presenta datos que nos muestra cómo las parejas manejan sus emociones en la relación matrimonial. La regulación emocional entre las

parejas casadas es importante para mantener una comunicación efectiva, resolver conflictos y promover la satisfacción y el bien en la relación. Así también se demostró que la presencia de esquema de abandono en adultos está asociada con la IE rasgo y que la IE rasgo puede explicar estadísticamente la relación negativa entre el esquema de abandono y la calidad conyugal (O'Connor, 2018).

También se encontró una investigación de Venezuela que tiene como título *La mediación como solución de conflictos en el sistema escolar de la unidad educativa Babahoyo*, que según sus análisis e evidencio que los estudiantes nuevos cumplen la labor comunitaria esto se debe a los conflictos que hay entre los escolares, por eso es que el alumnado es sancionado constantemente por violencias ya que existe un resentimiento por la ley que se aplicó; de acuerdo a ello se obtuvieron datos por los padres, alumnos y administrativos en este estudio muestra la decisión de cómo dar solución a los conflictos llegando a una conclusión de que los alumnos nuevos y sancionados deberán hacer trabajo comunitario creando en los estudiantes conciencia y compromiso, así obteniendo mejor manejo de conflictos (Pozo, 2020).

Para profundizar en las variables de estudio se obtuvo información adicional Goleman (2021) define la inteligencia emocional donde nos indica que si desarrollamos y cultivamos esta habilidad puede tener un impacto significativo en nuestra vida personal y profesional, ayudándonos a construir relaciones más saludables, tome mejores decisiones y maneje el estrés de manera efectiva. Para Louffat (2022), afirma que es la competencia de comprender, reconocer y gestionar las emociones en uno mismo y el de los demás, utilizando las emociones como un instrumento para enriquecer el razonamiento y una buena toma de decisiones.

En cuanto a la variable, resolución de conflictos, se encontró algunos aportes de García Palomo, J. P. García Gallego, J. (2018), quienes mencionaron que la resolución de conflictos es el mecanismo de encontrar soluciones pacíficas y satisfactorias a los desacuerdos y disputas entre dos o más partes. El objetivo es identificar las causas profundas del conflicto, buscar posibles soluciones y llegar a un acuerdo aceptable para ambas partes

Por otro lado, Whetten, D. A., Cameron, K. S. (2022), nos comenta que es importante tener en cuenta que la resolución de conflictos no siempre implica encontrar una solución perfecta o satisfacer todas las demandas de cada parte. A veces, implica encontrar un compromiso o una solución adecuada para todas las partes involucradas.

Por ende, se plantea la hipótesis general: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024. Asimismo, se plantean las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la evaluaciones de emociones propias se relaciona con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Existe relación significativa entre a evaluaciones de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Existe relación significativa entre el uso de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024; Existe relación significativa entre la regulación de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024.

II. METODOLOGÍA

Tipo y diseño del estudio: La investigación que se utilizó fue de tipo aplicada, en el cual se estudió la inteligencia emocional y la resolución de conflictos, por ende, se aplicó a los empleados del centro psicológico de San Juan de Lurigancho. y así poder saber si hay relación entre nuestras variables. De acuerdo con Castro y Maldonado (2022) nos comenta que la investigación aplicada requiere una metodología diferente, el cual funda en identificar el problema del contexto presentado, luego de ello se propone las soluciones a base de los conocimientos adquiridos, asimismo, este tipo de investigación recurre a los conocimientos alcanzados para poder encaminarse al cumplimiento de los objetivos. Del mismo modo para el diseño de investigación de este trabajo fue de tipo descriptivo, se puede desarrollar de acuerdo a un enfoque cuantitativo o cualitativo, por consiguiente, el trabajo está basado en el enfoque cuantitativo el cual se orienta a la inteligencia emocional y resolución de conflictos. Según Valle, A. (2022) nos comenta que el objetivo principal de la investigación descriptiva es conocer las situaciones, actitudes y costumbres, donde una descripción sobre las actividades, personas y procesos de manera exacta. Por otro lado, un estudio descriptivo busca detallar el contexto en donde se produce el fenómeno, la situación o el hecho, por ejemplo, se deben de señalar si es una empresa privada o pública, el distrito en el que se encuentra, ya que estos detalles nos permiten comprender los diferentes hallazgos. A continuación, la investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables que mencionamos anteriormente, su corte es transversal; Arias, J. (2022) menciona que el diseño tipo no experimental, son sujetos del estudio los cuales son evaluados de acuerdo al contexto sin alterar ninguna situación, por ende no se pueden manipular las variables estudiadas; así también nos indica que este tipo de diseño cuenta con dos tipos los cuales son la transversal y longitudinal. Por tanto, la investigación fue de tipo transversal, este es un diseño que recoge datos una sola vez, puede tener un alcance descriptivo, exploratorio y correlacional, Vega (2021) comenta que el diseño transversal es económico y rápido, así también se utilizan fórmulas para un tamaño muestral para dar una sola proposición en donde nos define el nivel de confianza y el margen de error.

Variables: Ramos, J. (2018) destaca que el marco de referencia conceptual, busca clarificar, explicitar y definir las variables en el cual se ha operacionalizado el objetivo de estudio; por ello busca referencias y así comparar en caso hay posiciones diversas, también explicar por qué se escogió las variables. Para la primera variable Skordoulis (2020) La inteligencia emocional es un grupo multifactorial de habilidades, competencias y facilitadores de emociones los cuales influyen a la capacidad de gestionar, comprender y reconocer emociones en el trato con los demás, adaptarse al cambio y resolver problemas a nivel personal e interpersonal, donde se enfrenta eficientemente los desafíos, demandas y presiones diarias. Por otro lado, es la capacidad de dar validación a las emociones y dar una mejor utilización a los pensamientos. De la misma manera para la segunda variable según Domínguez (2022), nos menciona que el comportamiento y la resolución implica que las partes involucradas intentan gestionar y superar las tensiones, desacuerdos o problemas que puedan surgir en diversas situaciones de conflicto. Según la definición operativa, la inteligencia emocional es la forma de relacionarse con los demás, incluidas habilidades como evaluar las propias emociones, evaluar las emociones de los demás, utilizar las emociones y regular las emociones. Por otro lado, la resolución de conflictos es un modo de gestionar y resolver el proceso del conflicto. Implica la aplicación de técnicas y estrategias específicas para lograr soluciones satisfactorias y se caracteriza por aspectos como la evitación, el servilismo, la dominancia, la conformidad y el compromiso.

Población y muestra: Según Maldonado (2018) indica que incluye los elementos necesarios para referirse a una investigación, son componentes para realizar un estudio y es un elemento para definir una muestra. Se refiere a un grupo de elementos o individuos los cuales sus características son comunes en sus objetos de estudio. Con relación a lo anterior, la presente investigación tendrá como población al personal que labora en una conocida empresa dedicada a brindar servicios de psicología, de lenguaje y ocupacional que se encuentra situada en Canto Grande, San Juan de Lurigancho, cuenta con un total de 99 colaboradores. Por tratarse de un número pequeño de colaboradores se está considerando a toda la población como muestra de nuestra investigación, el cual esto llevará a ser una muestra Censal; por

tal, la muestra en relación al punto anterior y con el objeto de apoyar la definición de muestra censal se tiene a Maldonado (2018) quien señala que la población se selecciona para obtener la información y poder desarrollar una investigación, donde se efectúan las observaciones y la mediación de las variables de estudio. Para la unidad de análisis; según Ñaupas (2018) indica que la unidad de análisis son las propiedades, cualidades y las características de las personas involucradas para la aplicación del instrumento el cual se utilizará para medir las variables. Esto hace referencia a las personas que componen nuestra muestra las cuales son: psicólogos licenciados especializados en niños, adolescentes y adultos, neuropsicólogos, terapeutas ocupacionales, terapeutas de lenguaje, licenciada en estimulación temprana, las edades promedio son de los 23 hasta los 45 y por la parte del área administrativa está la licenciada en administración, las encargadas de recursos humanos y logística; así también se encuentren los estudiantes de psicología y administración; para esta área las edades promedio van desde los 22 hasta los 32 años.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Para obtener información se realizan mediante una técnica de encuesta y según Maldonado (2018), indica que es una técnica de recolección de información, esto nos formula preguntas que son establecidas y determinadas de forma secuencial, un buen cuestionario estructurado será realizado para una muestra determinada de una población; este instrumento es un conjunto de preguntas que están dispuestas a seguir un orden muy riguroso. Cosme y Valenzuela (2019) menciona que el cuestionario es un instrumento que es utilizado para recolectar información de una manera organizada, por si el cuestionario viene a ser un conjunto de preguntas que nos permite obtener información estandarizada. En nuestro trabajo de investigación se realizó encuestas para la obtención de los datos, por consiguiente se realizó una encuesta con 30 preguntas en total para encuestar a 99 personas de la empresa, para la variable Inteligencia Emocional se realizó desde el ítem 1 hasta el ítem 15 arrojando un alfa de Cronbach de 0.889 donde nos indica que el grado de confiabilidad es excelente y para la variable Resolución de Conflicto se realizó desde el ítem 16 hasta el ítem 30 en el

cual nos arrojó un alfa de Cronbach de 0.908, por ello el Alfa de Cronbach nos arrojó 0.938 en donde nos muestra un grado de confiabilidad excelente.

Escala: INTELIGENCIA EMOCIONAL

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		99	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,889	,889	15

Según el resultado que se obtuvo en el SPSS se tiene para esta variable un alfa de Cronbach de 0.889 el cual significa que el grado de confiabilidad es excelente.

Escala: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		99	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	a. La
,907	,908	15	

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

Según el resultado que se obtuvo en el SPSS se tiene para esta variable un alfa de Cronbach de 0.908 el cual significa que el grado de confiabilidad es excelente.

Escala: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

		N	%
Casos	Válido	99	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		99	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,937	,938	30

Nota: Según el resultado obtenido en el SPSS tiene un alfa de Cronbach de 0.938 el grado de confiabilidad es excelente para la variable inteligencia emocional y resolución de conflictos.

Se elaboraron 2 cuestionarios, 1 por cada variable a fin de recoger la información de los encuestados con respecto a esas variables de estudio. Entre los dos cuestionarios se formularon 30 preguntas para las personas que integran la

muestra censal. Las encuestas le dieron 5 alternativas de respuesta a los encuestados basándonos en la escala de Likert: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1) en donde marcaban una respuesta. Con esos datos se trabajó en una hoja de Excel con la finalidad de ordenar la información; una vez ordenada esta información se procedió a ingresarla en el programa estadístico SPSS.

Método de análisis de datos: Un pequeño análisis ya en la parte del programa SPSS se divide en dos partes: variable y datos, teniendo una tabla de resultados de dicho proceso para la etiqueta de valor para cargar los ítems de la escala, desarrollando estadísticas descriptivas para obtener los datos obtenidos. de dos variables: el número de valores descriptivos; y en qué medida. Luego vamos al sistema de análisis/escalamiento/análisis de confiabilidad y escogemos los 30 elementos de las variables, lo pasamos al lado derecho a continuación aceptamos y esto nos da el resultado alfa de Cronbach esperado.

Aspectos éticos: Es importante considerar los aspectos éticos del estudio, tanto dentro de sus objetivos como de la naturaleza del estudio, para validar el informe y las variables utilizadas, y desarrollar un modelo de investigación basado en un estándar. Criterio APA, que utiliza un cuestionario para lograr la mejora en dos variables en una empresa para promover el conocimiento y la comprensión, mejorando así la condición humana y el crecimiento de la humanidad.

III. RESULTADOS

Para esta investigación, se realizó una encuesta de 30 preguntas y se contó con una muestra censal de 99 colaboradores de un centro psicológico, de la cual los resultados se mostrarán a través de tablas cruzadas, luego de ello se mostrará la correlación de sí mismas.

Tablas cruzadas

Tabla 1

Distribución de frecuencia para Inteligencia Emocional - Resolución de Conflictos

			RESOLUCION DE CONFLICTOS			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	BAJO	Recuento	21	12	3	36
		% del total	21,2%	12,1%	3,0%	36,4%
	MEDIO	Recuento	9	11	13	33
		% del total	9,1%	11,1%	13,1%	33,3%
	ALTO	Recuento	4	10	16	30
		% del total	4,0%	10,1%	16,2%	30,3%
Total		Recuento	34	33	32	99
		% del total	34,3%	33,3%	32,3%	100,0%

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

En la Tabla 1, se presentan las percepciones de los participantes respecto a las variables de inteligencia emocional y resolución de conflictos. Se observa que el 21,2% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo, mientras que el 11,1% se encontró en el nivel medio. Por otro lado, solo un 16,2% de los participantes lo calificaron como alto.

Tabla 2

Distribución de Evaluaciones de Emociones Propias - Resolución de Conflictos

			RESOLUCION DE CONFLICTOS			
			MEDI			
			BAJO	O	ALTO	Total
EVALUACIONES DE EMOCIONES PROPIAS	BAJO	Recuento	16	7	12	35
		% del total	16,2%	7,1%	12,1%	35,4%
	MEDIO	Recuento	13	16	7	36
		% del total	13,1%	16,2%	7,1%	36,4%
	ALTO	Recuento	5	10	13	28
		% del total	5,1%	10,1%	13,1%	28,3%
Total		Recuento	34	33	32	99

	% del	34,3	33,3%	32,3	100,0
	total	%		%	%

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

En la Tabla 2, se presentan las percepciones de los participantes respecto a las variables de inteligencia emocional y resolución de conflictos. Se observa que el 16,2% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo, mientras que el 16,2% se encontró en el nivel medio. Por otro lado, solo un 13,1% de los participantes lo calificaron como alto.

Tabla 3

Distribución de frecuencia para Evaluaciones de Emociones de Otros - Resolución de conflictos

			RESOLUCION DE CONFLICTOS			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
EVALUACION DE EMOCIONES DE OTROS	BAJO	Recuento	24	12	7	43
		% del total	24,2%	12,1%	7,1%	43,4%
	MEDIO	Recuento	5	15	13	33
		% del total	5,1%	15,2%	13,1%	33,3%
	ALTO	Recuento	5	6	12	23
		% del total	5,1%	6,1%	12,1%	23,2%
Total		Recuento	34	33	32	99

	% del total	34,3%	33,3%	32,3%	100,0%
--	-------------	-------	-------	-------	--------

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

En la Tabla 3, se presentan las percepciones de los participantes respecto a las variables de inteligencia emocional y resolución de conflictos. Se observa que el 24,2% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo, mientras que el 15,2% se encontró en el nivel medio. Por otro lado, solo un 12,1% de los participantes lo calificaron como alto.

Tabla 4

Distribución de frecuencia para Uso de Emociones - Resolución de Conflictos

		RESOLUCION DE CONFLICTOS				
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
USO DE EMOCIONES	BAJO	Recuento	20	12	6	38
		% del total	20,2%	12,1%	6,1%	38,4%
	MEDIO	Recuento	12	16	10	38
		% del total	12,1%	16,2%	10,1%	38,4%
	ALTO	Recuento	2	5	16	23
		% del total	2,0%	5,1%	16,2%	23,2%
Total		Recuento	34	33	32	99

% del 34,3% 33,3% 32,3% 100,0%
total

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

En la Tabla 4, se presentan las percepciones de los participantes respecto a las variables de inteligencia emocional y resolución de conflictos. Se observa que el 20,2% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo, mientras que el 16,2% se encontró en el nivel medio. Por otro lado, solo un 16,2% de los participantes lo calificaron como alto.

Tabla 5

Distribución de frecuencia para Regulación de Emociones - Resolución de Conflictos

		RESOLUCION DE CONFLICTOS				
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
REGULACION DE EMOCIONES	BAJO	Recuento	23	16	5	44
		% del total	23,2%	16,2%	5,1%	44,4%
	MEDIO	Recuento	7	14	10	31
		% del total	7,1%	14,1%	10,1%	31,3%
	ALTO	Recuento	4	3	17	24
		% del total	4,0%	3,0%	17,2%	24,2%
Total		Recuento	34	33	32	99

% del 34,3% 33,3% 32,3% 100,0%
total

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

En la Tabla 5, se presentan las percepciones de los participantes respecto a las variables de inteligencia emocional y resolución de conflictos. Se observa que el 23,2% de los encuestados se ubicó en el nivel bajo, mientras que el 14,1% se encontró en el nivel medio. Por otro lado, solo un 17,2% de los participantes lo calificaron como alto.

Tabla 6

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACIONES DE EMOCIONES PROPIAS	,126	99	,001	,976	99	,066
EVALUACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS	,079	99	,128	,990	99	,640
USO DE EMOCIONES	,075	99	,199	,982	99	,180
REGULACIÓN DE EMOCIONES	,119	99	,001	,980	99	,149
INTELIGENCIA EMOCIONAL	,075	99	,200*	,985	99	,323
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	,085	99	,077	,983	99	,219

*. Este es un límite inferior de verdadera importancia..

a. Corrección de significación de Lilliefors

Solución: La tabla 6 fue analizada por Kolmogorov-Smirnov, considerando que la población era de 99 trabajadores y este valor es mayor a 50, también se realizó un análisis de los datos observados para cada dimensión y variable, lo que demostró que algunos datos no eran normales, y por lo tanto para comprobar las hipótesis se utilizó el Rho de Spearman.

Contrastación de la Hipótesis General

Tabla 7

Correlaciones Inteligencia Emocional - Resolución de Conflictos

			INTELIGENCIA EMOCIONAL	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

N

99

99

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

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

Según los resultados de la prueba de hipótesis presentada en la tabla, el sig bilateral obtenido fue de 0.000, que es menor que 0.05. Esto significa que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, se observa que el coeficiente de correlación fue de 0.601. Este resultado, en comparación con los valores de la tabla rho spearman, muestra una correlación positiva considerable entre las variables

Tabla 8

Correlaciones Evaluaciones de Emociones Propias - Resolución de Conflictos

	EVALUACIONES DE EMOCIONES PROPIAS		EVALUACIONES DE EMOCIONES PROPIAS	RESOLUCIONES DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	EVALUACIONES DE EMOCIONES PROPIAS	Coefficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	99	99
		Coefficiente de correlación	,269**	1,000

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	correlación		
	n		
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	99	99

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

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

Según los resultados de la prueba de hipótesis presentada en la tabla, el sig bilateral obtenido fue de 0.007, que es menor que 0.05. Esto significa que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, se observa que el coeficiente de correlación fue de 0.269. Este resultado, en comparación con los valores de la tabla rho spearman, muestra una correlación positiva media entre la primera dimensión y la segunda variable.

Tabla 9

Correlaciones Evaluaciones de Emociones de Otros - Resolución de Conflictos

	EVALUACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS		EVALUACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	EVALUACIÓN DE EMOCIONES DE OTROS	Coefficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Coeficiente	,524**	1,000
	de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	99	99

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

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

Según los resultados de la prueba de hipótesis presentada en la tabla, el sig bilateral obtenido fue de 0.000, que es menor que 0.05. Esto significa que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, se observa que el coeficiente de correlación fue de 0.524. Este resultado, en comparación con los valores de la tabla rho spearman, muestra una correlación positiva considerable entre la segunda dimensión y la segunda variable.

Tabla 10

Correlaciones Uso de Emociones - Resolución de Conflictos

			USO DE EMOCIONES	RESOLUCION DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	USO DE EMOCIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	99	99

RESOLUCION DE CONFLICTOS	Coeficiente	,569**	,000
	de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	99	99

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

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

Según los resultados de la prueba de hipótesis presentada en la tabla, el sig bilateral obtenido fue de 0.000, que es menor que 0.05. Esto significa que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, se observa que el coeficiente de correlación fue de 0.569. Este resultado, en comparación con los valores de la tabla rho spearman, muestra una correlación positiva considerable entre la tercera dimensión y la segunda variable.

Tabla 11

Correlaciones Regulación de Emociones - Resolución de Conflictos

	REGULACION DE EMOCIONES	RESOLUCION DE CONFLICTOS
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,531**
	N	,000
		99
		99

RESOLUCION DE CONFLICTOS	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	99	99

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

Fuente: Obtenida por las encuestas realizado en el SPSS

Según los resultados de la prueba de hipótesis presentada en la tabla, el sig bilateral obtenido fue de 0.000, que es menor que 0.05. Esto significa que la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis planteada por el investigador. Además, se observa que el coeficiente de correlación fue de 0.531. Este resultado, en comparación con los valores de la tabla rho spearman, muestra una correlación positiva considerable entre la cuarta dimensión y la segunda variable.

IV. DISCUSIÓN

En esta investigación según el objetivo general, determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024, los datos presentados en la tabla 7 muestran una correlación positiva considerable ($r=0,601$) entre la IE y resolución de conflictos, reflejando que los procedimientos que se realiza en la inteligencia emocional tiene una relación directa con la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de san juan de Lurigancho, al comparar estos datos con lo hallado por Skordulis (2020), quien concluyó que la IE contribuye positivamente a la resolución de conflictos, para ser más específico sus estadísticas significativos es de ($r=0,563$) el cual indica que cuando aumenta la puntuación de la IE disminuye la frecuencia de los conflictos, con estos resultados se afirma que la inteligencia emocional si contribuye de una manera favorable con la resolución de conflictos además Domínguez (2022) en sus resultados manifiesta que las dimensiones de la IE favorecen al mejor desarrollo de la resolución de conflictos.

En cuanto el primer objetivo específico, que es describir la relación que existe entre la evaluaciones de emociones propias con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024, los resultados obtenidos en la tabla 8 se evidencia un nivel de correlación positiva media ($r=0,269$) entre la evaluaciones de emociones propias y la resolución de conflictos, reflejando que los procedimientos que se realiza en la evaluaciones de emociones propias tiene relación con la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, datos que al ser comparados con lo encontrado por Michinov (2022), el cual concluyó que el manejo de las emociones propias se correlacionó positivamente con la resolución de conflictos obteniendo un ($r=0,91$) de acuerdo a este resultado indica que integrando las emociones propias y la conciencia se disminuye el agotamiento que existe en base a la resolución de conflictos.

Del mismo modo O'connor (2018) hallo en sus resultados indica que para tener un mejor trato entre las parejas se tiene que medir las emociones propias ante el manejo de conflictos. Por otra parte, Liu (2019) indica en su investigación que existe una

correlación entre el conflicto y el manejo de emociones propias en sus actividades neuronales, esto puede variar de acuerdo al tipo de conflicto emocional.

Siguiendo con el segundo objetivo específico, describir si existe relación significativa entre evaluaciones de emociones de otros con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho,2024, los resultados obtenidos mostrados en la tabla 9 se muestra un nivel de correlación positiva considerable ($r= 0,524$) entre la evaluación de emociones de otros y la resolución de conflictos, reflejando que los procedimientos que se realiza en la evaluaciones de emociones de otros tiene relación con la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico, datos que se comparan con lo encontrado por Domínguez (2022), de este análisis se apreció una correlación considerable ($r=.0,751$) entre evaluación de emociones de otros y resolución de conflictos, en consecuencia, dado que el resultado es positivo, se puede concluir que hay una correlación directa, afirmando la capacidad de poder entender y reconocer las emociones de los demás puede ser esencial para abordar eficazmente la resolución de conflictos.

Por otra parte, se tiene a Moreno (2021) que de acuerdo a las emociones de otros se puede optar por el apoyo social a través de programas de intervención y así poder mejorar el fortalecimiento de las habilidades interpersonales.

En la relación al tercer objetivo específico, describir si existe relación significativa entre el uso de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho,2024, los resultados obtenidos en la tabla 10 se muestra un nivel de correlación positiva considerable ($r=0,569$) entre el uso de emociones y la resolución de conflictos, considerando que los procedimientos que se realiza en el uso de emociones tiene relación con la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico, en esa misma línea comparamos los resultados obtenidos por Skordoulis (2020) en el cual muestra que concluyó en su análisis que hay una correlación positiva considerable ($r= 0,555$) entre el uso de emociones y la resolución de conflictos, por lo consiguiente observando que ambos datos son positivos al compararlos se puede inducir que hay una correlación directa lo que se contrasta con los hallazgos obtenidos en esta investigación.

Por último, como cuarto objetivo específico, es describir si existe relación significativa entre la regulación de emociones con la Resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024, los resultados obtenidos en la tabla 11 se muestra un nivel de correlación positiva considerable ($r=0,531$) entre la regulación de emociones y la resolución de conflictos, reflejando que los procedimientos que se realiza en la regulación de emociones tiene relación con la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico, este resultado hallado se enmarca en línea con lo obtenido por Moreno (2021) en su investigación tiene como resultado una correlación positiva media ($r=0,262$) entre la regulación de emociones y resolución de conflictos, así también indica que trabaja de la mano con la inteligencia emocional donde afirma que es un factor que protege y repara las tensiones que surgen durante el trabajo.

V. CONCLUSIONES

En esta investigación se destaca determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2024. El 27.3% representa a los colaboradores que demuestran una alta capacidad de utilizar su inteligencia emocional al momento de una resolución de conflictos. Por el cual indica una correlación significativa en relación a que los colaboradores manejan mejor sus habilidades y competencias para trabajar mejor los conflictos dentro del centro psicológico.

El primer objetivo específico es describir la relación que existe entre las evaluaciones de emociones propias con la resolución de conflictos. De acuerdo a los resultados que se obtuvo, nos arrojó una correlación positiva media entre nuestra primera dimensión y la segunda variable; ello indica que los colaboradores no llegan a ser tan comprensivos con sus propias emociones al momento de que se presenta algún conflicto y poder solucionarlo.

De acuerdo a los resultados que se obtuvo con respecto a la relación que existe entre las evaluaciones de emociones de otros con la resolución de conflictos nos arroja un 29,3% el cual demuestra una alta relación entre la segunda dimensión y la segunda variable; esto nos indica que los colaboradores trabajan mejor la empatía y sus habilidades sociales al tratarse de las emociones de los demás, de esta manera los conflictos pueden ser manejados de una manera exitosa.

La descripción que se realizó en que si existe relación entre el uso de emociones con la resolución de conflictos dio como resultado una correlación positiva considerable; por ende, los colaboradores tienen la capacidad de mejorar sus propias competencias trazando sus metas, así también se automotivan para poder llevar una buena solución de conflictos.

Según los resultados del cuarto objetivo específico que es describir la relación que existe entre la regulación de emociones con la resolución de conflictos, se obtuvo un 31.3% por lo que se tiene una alta calificación de los participantes, en consecuencia, los colaboradores pueden regular muy bien sus emociones y manejar de una manera razonable los conflictos.

VI. RECOMENDACIONES

La directora del centro psicológico debe de proponer nuevos lineamientos con la finalidad de poder perseverar el bienestar emocional de los colaboradores a fin de afrontar cualquier conflicto de manera óptima, en donde se mejoren las relaciones interpersonales entre todos los colaboradores.

El coordinador general del centro psicológico debe de realizar programas que incluyan el desarrollo de las habilidades emocionales donde los colaboradores puedan identificar y comprender sus propias emociones.

Realizar evaluaciones a los colaboradores, es importante tener en cuenta las diferencias individuales, adoptar estrategias que reduzcan la subjetividad de las evaluaciones y utilizar métodos adecuados como auto encuestas, informes de otros, pruebas de capacidad, etc.

Todo el personal del centro psicológico debe mantener hábitos de salud mental, como seguir asistiendo sea personalmente o virtualmente con un psicólogo, es fundamental para el bienestar emocional y a la vez poder desarrollar la capacidad de reconocer, expresar y considerar las emociones al tomar decisiones es esencial para una gestión eficaz de las emociones y tener mejor resultado frente a los conflictos que se nos pueda presentar.

Para regular las emociones los colaboradores del centro psicológico deben mantener la calma, es esencial para manejar bien los conflictos. Tener una visión general y una perspectiva temporal puede ayudarle a afrontar situaciones de forma más eficaz. Y para encontrar soluciones efectivas, es importante comprender la causa del conflicto y llegar a su raíz. También es aconsejable darse un tiempo razonable para resolver el conflicto de manera clara y decisiva.

REFERENCIAS

- Alonso-Ferres, M., Valor-Segura, I., & Expósito, F. (2019). Couple conflict-facing responses from a gender perspective: emotional intelligence as a differential pattern. *Psychosocial Intervention*, 28(3), 147-156.
<https://doi.org/10.5093/pi2019a9>
- Berríos, M. R. (2023, 6 septiembre). Altercados en seminario de resolución de conflictos: PNP tuvo que intervenir en evento en El Cercado. *infobae*.
<https://www.infobae.com/peru/2023/09/06/altercados-en-seminario-de-resolucion-de-conflictos-pnp-tuvo-que-intervenir-en-evento-en-el-cercado/>
- Delgado, I. (2021). Planteamiento del problema. *Significados*.
<https://www.significados.com/planteamiento-del-problema/>
- Fernandes, A. Z. (2022). Qué es una hipótesis, tipos y ejemplos. *Toda Materia*.
<https://www.todamateria.com/hipotesis/>
- Garaigordobil, M. (2020). Intrapersonal emotional intelligence during adolescence: sex differences, connection with other variables, and predictors. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 10(3), 899-914.
<https://doi.org/10.3390/ejihpe10030064>
- García Palomo, J. P., García Gallego, J. (2018). Gestión de fuerza de ventas y equipos comerciales. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=7125>
- Gestión, R. (2023, 19 julio). ¿Qué es la inteligencia emocional y cuáles son sus características? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/>
- Goleman, D., Markman, A., McKee, A., David, S., & Trabal, B. (2021). *Inteligencia Emocional: Cómo las emociones intervienen en nuestra vida personal y profesional*. Editorial Reverte. <https://www.digitaliapublishing.com/a/110608>
- Guerrero-Barona, E., Guerrero-Molina, M., Gómez, A. G., Manso, J. M. M., & García-Baamonde, M. E. (2020). Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. *International Journal of Environmental*

Research and Public Health, 17(24), 9550.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17249550>

Krishnakumar, S., Perera, B., Hopkins, K., & Robinson, M. D. (2019). On being nice and effective: work-related emotional intelligence and its role in conflict resolution and interpersonal problem-solving. *Conflict Resolution Quarterly*, 37(2), 147-167.
<https://doi.org/10.1002/crq.21268>

Kukah, A. S. K., Akomea-Frimpong, I., Jin, X., & Osei-Kyei, R. (2021). [IN PrESS] Emotional Intelligence (EI) research in the construction industry : a review and future directions. *Engineering, Construction and Architectural Management*.
<https://doi.org/10.1108/ecam-05-2021-0414>

Liu, T., Li, D., Shangguan, F., & Shi, J. (2019). The relationships among testosterone, cortisol, and cognitive control of emotion as underlying mechanisms of emotional intelligence of 10- to 11-Year-Old children. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 13. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2019.00273>

Louffat, E., Cossi, L., Aliaga, R.(2022). Nuevas tendencias en administración del talento humano. Cengage. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=24013>

Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=8043>

Martins, J. M., Isouard, G., & Freshman, B. (2019). Human dimension of health service management. *Australian Health Review*, 43(1), 103.
<https://doi.org/10.1071/ah17063>

Michinov, E. (2022). The moderating role of emotional intelligence on the relationship between conflict management styles and burnout among firefighters. *Safety and health at work*, 13(4), 448-455. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2022.07.001>

Moreno-Galindo, E. (2021). JUSTIFICACIÓN SOCIAL. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion->

social.html#:~:text=En%20consecuencia%2C%20sobre%20la%20justificaci%C3%B3n,de%20la%20zona%20de%20estudio.

O'Connor, P. J., Izadikhah, Z., Abedini, S., & Jackson, C. J. (2018). Can deficits in emotional intelligence explain the negative relationship between abandonment schema and marital quality? *Family Relations*, 67(4), 510-522.
<https://doi.org/10.1111/fare.12320>

Pérez-Yus, M. C., Ayllón-Negrillo, E., Delsignore, G., Magallón-Botaya, R., Aguilar-Latorre, A., & Blazquez, B. O. (2020). Variables associated with negotiation Effectiveness: The role of mindfulness.

Real academia española (2022). Problema | Diccionario de la Lengua Española. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario.
<https://dle.rae.es/problema>

Skordoulis, M., Liagkis, M. K., Sidiropoulos, G., & Drosos, D. (2020). Emotional intelligence and workplace conflict resolution: the case of secondary education teachers in Greece. *International Journal of Research in Education and Science*, 6(4), 521. <https://doi.org/10.46328/ijres.v6i4.1224>

Villegas, A. L. (2020). Inteligencia emocional y manejo de conflictos en la empresa. *gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-y-manejo-de-conflictos-en-la-empresa/>

Whetten, D. A., Cameron, K. S. (2022). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=2557>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es un conjunto multifactorial de habilidades, competencias y facilitadores de emociones los cuales influyen a la capacidad de gestionar, comprender y reconocer las emociones, al momento de relacionarse con los demás para adaptarse al cambio y poder resolver los problemas con carácter personal e interpersonal, donde se enfrenta	La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo tiene en cuenta los sentimientos e incluye habilidades tales como evaluación de emociones propias, evaluación de emociones de otros , uso de emociones y regulaciones	Evaluaciones de emociones propias (SEA)	Autoconciencia	LIKERT Nuca(1) casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)
				Compresión emocional	
			Evaluación de emociones de otros (OEA)	Empatía	
				Relaciones interpersonales	
			Uso de emociones (UOE)	Autorrealización	
				Automotivación	
			Regulación de emociones (ROE)	Regulación de emociones y afrontamientos	
Expresión emocional apropiada					

	eficientemente los desafíos, demandas y presiones diarias. (Skordoulis, 2020)	de emociones.			
Resolución de conflictos	Es el comportamiento y estilos de resolución. Esto genera que, a lo largo de los conflictos, las personas involucradas apliquen nuevas decisiones estratégicas, y a menudo, amplíen, reduzcan separen o fusionen sus objetivos iniciales para resolverlos. (Domínguez, 2022)	La resolución de conflictos es la forma en que se lleva a cabo el proceso de manejo y resolver los conflictos. Implica aplicar técnicas y estrategias específicas para llegar a una solución satisfactoria.	Evitación	Evasión dentro del marco narrativo	LIKERT Nuca(1) casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)
				Negociación/distorsión del afecto	
			Servilismo	Disposición personal	
				Uso de recursos	
			Dominación	Empoderamiento	
				Resistencia	
			Integración	Flexibilidad	
				Intermediar	
			Compromiso	Acordar	
				Intelectual	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Inteligencia Emocional

OPCIONES DE RESPUESTA:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Usted actúa de manera serena con sus compañeros de trabajo.					
2	Participo en la solución de un conflicto por vocación más que por obligación.					
3	Me molesto cada vez que mis colegas dejan los materiales desordenados.					
4	Soy incapaz de comprender como se sienten los demás.					
5	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
6	Me es difícil relacionarme con los demás.					
7	Mantengo buenas relaciones con la gente.					
8	Soy incapaz de demostrar afecto.					
9	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.					
10	Cuando me enfrento a una situación problemática con alguien, trato de analizar la situación y encontrar una solución donde las ganancias y pérdidas sean recíprocas.					
11	Se cuando alguien no concuerda conmigo, trato de encontrar sus razones.					
12	Cuando alguien me dice que necesita algo de mí, me aseguro de que lo obtenga.					
13	Me resulta fácil negociar con un colega para resolver un conflicto, teniendo en cuenta los deseos de la otra parte.					

14	Cuando me enfrento a una situación problemática con la gente, trato de combinar mis ideas y las suyas para tomar una decisión en conjunto.					
15	Me resulta fácil negociar con mi colega la resolución del conflicto teniendo en cuenta los deseos de la otra parte.					

Cuestionario sobre Resolución de Conflictos

OPCIONES DE RESPUESTA:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
16	Intento evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas.					
17	Trato de evitar responsabilidad por miedo a cometer errores.					
18	Hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema.					
19	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean.					
20	Disfruto de las cosas que me interesan.					
21	Tiene una motivación personal en su día laboral.					
22	Usted asume su día laboral siempre favorablemente.					
23	Frente a una situación estresante, pienso en ella de una manera que me ayude a mantener la calma.					
24	Analizó las causas del problema para poder hacerle frente.					
25	Estoy sintiendo emociones negativas, me aseguro de no expresarlas.					
26	Cuando se enfrentan a una situación problemática, generalmente intentan satisfacer las necesidades de los demás.					
27	Intento utilizar todos los recursos disponibles para lograr mis objetivos.					
28	Expresa las propias ideas e intereses con claridad y firmeza ante una pregunta o discusión.					

29	Sé cuándo mis ideas son diferentes a las de los demás e inicio un debate para asegurarme de que las mías sean aceptadas.					
30	Cuando me enfrento a una situación problemática con alguien, trato de analizar la situación y encontrar una solución donde las ganancias y pérdidas sean recíprocas.					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para recolección de datos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Resolución de conflicto e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Los Flores Bolivia
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Escuela de Administración
Áreas de experiencia profesional:	Recurso Humano, Planeamiento E.
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD COPEA VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación (temática si corresponde)	
Código Orcid	
Ci Vitae	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre de la cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autoría:	Bravo Sema, Jasminder Jansifer y Tello Rojas, Lizardo
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	De los autores
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Virtual
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Al personal administrativo, Psicólogos y terapeutas de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 08 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico) Definir variables:

Instrumento / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
--------------------	-------------------------	------------

Resolución de conflictos	Evitación	Domínguez (2022) Se refiere al acto de evitar algo que se percibe como amenazante o desagradable. Una persona evita situaciones, personas o emociones que le provocan malestar o miedo. La evitación consiste en evitar activamente el contacto con lo que se considera problemático.
	Servilismo	Whetten, D. A., Cameron, K. S.(2022) Este enfoque involucra baja preocupación por uno mismo y priorización alta por las otras partes, lo podemos asociar a un individuo con perfil bajo en sus diferencias y pone en primer plano las comodidades para satisfacer a las otras partes.
	Dominación	Pérez-Yus (2020) Se refiere al ejercicio de poder y control de una persona o grupo sobre otros, imponiendo su voluntad y estableciendo relaciones de subordinación. Esto es cuando una persona o entidad tiene el poder de influir y dirigir las acciones y decisiones de otros, limitando así su libertad y autonomía.
	Integración	Martins (2019) Se refiere al acto de unir o combinar diferentes elementos o partes para formar un todo coherente y funcional, es el proceso de unir o fusionar diferentes componentes en un sistema o entidad donde la integración implica la unidad armoniosa de varios elementos para lograr un objetivo común.
	Compromiso	Lawani (2022) Se refiere a la responsabilidad y el compromiso que asume una persona con una causa, tarea o relación. Esto significa que alguien está comprometido a cumplir con sus obligaciones, cumplir promesas o trabajar para lograr un objetivo específico.
Inteligencia emocional	Evaluaciones de emociones propias	Skordoulis (2020) Significa ser capaces de reconocer y comprender cómo nos sentimos en diferentes situaciones. Consiste en ser consciente de nuestras emociones, identificarlas y comprender por qué las experimentamos. Al evaluar nuestras propias emociones, podemos tomar decisiones más informadas sobre cómo gestionarnos y responder adecuadamente.
	Evaluaciones de emociones de otros	Goleman (2021) Es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender cómo se siente y mostrar compasión hacia

		ella, sin juzgarla. Es la habilidad de conectar emocionalmente con los demás, reconociendo y validando sus emociones.
	Uso de emociones	Domínguez (2022) Se refiere a cómo expresamos y utilizamos nuestras emociones en nuestra vida diaria, las emociones son sentimientos que experimentamos, como la alegría, la tristeza, la ira o el miedo. Utilizar las emociones consiste en reconocer y expresar nuestros sentimientos, ya sea a través de palabras, gestos o acciones.
	Regulación de emociones	Louffat (2022) Esto se refiere a la capacidad de gestionar y controlar eficazmente sus emociones. Esto consciente de lo que sentimos, comprender por qué experimentamos esas emociones y tomar medidas para gestionarlas de forma saludable. La regulación emocional implica utilizar estrategias como la respiración profunda, la relajación y expresar nuestras emociones de forma adecuada.

5. **Instrucciones para el experto:**

A continuación, le presento el instrumento "Resolución de conflicto e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023" elaborado por

Bravo Serna, Jasminder Jennifer y Tello Rojas, Lizardo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altónivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

incluido.	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
-----------	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CALIFICACIÓN	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Resolución de conflicto

Primera dimensión: Evitación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evación dentro del marco narrativo	1				X									X
Negación/distorsión del afecto	2			X					X					X
	3			X					X					X

Segunda dimensión: Servilismo

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disposición personal	4				X									X
	5			X										X
Uso de recursos	6			X					X					X

Segunda dimensión: Dominación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Empoderamiento	7				X				X					X
	8			X					X					X
Resistencia	9			X					X					X

Tercera dimensión: Integración

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Flexibilidad	10			✓					✓				✓	
	11			✓					✓				✓	
Intermediar	12			✓					✓				✓	

Cuarta dimensión: Compromiso

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Acordar	13			✓					✓				✓	
	14			✓					✓				✓	
Intermediar	15			✓					✓				✓	

Dimensiones del instrumento: Inteligencia emocional

Primera dimensión: Evaluaciones de emociones propias

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Autoconciencia	16			✓					✓				✓	
Comprensión emocional	17			✓					✓				✓	
	18			✓					✓				✓	

Segunda dimensión: Evaluaciones de emociones de otros

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Empatía	19			✓					✓				✓	
	20			✓					✓				✓	
Relaciones interpersonales	21			✓					✓				✓	
	22			✓					✓				✓	
	23			✓					✓				✓	

Tercera dimensión: Uso de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Autoconciencia	24			✓					✓				✓	

	25				✓				✓				✓	
Automotivación	26				✓				✓				✓	
	27				✓				✓				✓	

Cuarta dimensión: Regulación de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regulación de emociones y afrontamientos	28				✓				✓				✓	
Expresión emocional apropiada	29				✓				✓				✓	
	30				✓				✓				✓	

IMPORTANTE: INCLUIR LA CALIFICACIÓN DEL EXPERTO (SI APLICA O NO APLICA EL INSTRUMENTO)



Firma del experto

DNI 1035 2413

Dr. Luis Flores Bolívar

Evaluación por juicio de expertos

Resultado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Resolución de conflicto e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Dra Yvette Cecilia Plasencia Marín
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Administración
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Estratégico
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (si corresponde)	
Código Orcid	
Cui Vitae	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre de la cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autoría:	Bravo Serna, Jasminder Jovialer y Tello Rojas, Lizardo
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	De los autores
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Virtual
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Al personal administrativo, Psicólogos y terapeutas de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	<p>Esta compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 06 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Definir variables:

Instrumento / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
--------------------	-------------------------	------------

Resolución de conflictos	Evitación	Dominguez (2022) Se refiere al acto de evitar algo que se percibe como amenazante o desagradable. Una persona evita situaciones, personas o emociones que le provocan malestar o miedo. La evitación consiste en evitar activamente el contacto con lo que se considera problemático.
	Servilismo	Whetten, D. A., Cameron, K. S.(2022) Este enfoque involucra baja preocupación por uno mismo y priorización alta por las otras partes, lo podemos asociar a un individuo con perfil bajo en sus diferencias y pone en primer plano las comodidades para satisfacer a las otras partes.
	Dominación	Pérez-Yus (2020) Se refiere al ejercicio de poder y control de una persona o grupo sobre otros, imponiendo su voluntad y estableciendo relaciones de subordinación. Esto es cuando una persona o entidad tiene el poder de influir y dirigir las acciones y decisiones de otros, limitando así su libertad y autonomía.
	Integración	Martins (2019) Se refiere al acto de unir o combinar diferentes elementos o partes para formar un todo coherente y funcional, es el proceso de unir o fusionar diferentes componentes en un sistema o entidad donde la integración implica la unidad armoniosa de varios elementos para lograr un objetivo común.
	Compromiso	Lawani (2022) Se refiere a la responsabilidad y el compromiso que asume una persona con una causa, tarea o relación. Esto significa que alguien está comprometido a cumplir con sus obligaciones, cumplir promesas o trabajar para lograr un objetivo específico.
Inteligencia emocional	Evaluaciones de emociones propias	Skordoulis (2020) Significa ser capaces de reconocer y comprender cómo nos sentimos en diferentes situaciones. Consiste en ser consciente de nuestras emociones, identificarlas y comprender por qué las experimentamos. Al evaluar nuestras propias emociones, podemos tomar decisiones más informadas sobre cómo gestionarnos y responder adecuadamente.
	Evaluaciones de emociones de otros	Goleman (2021) Es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender cómo se siente y mostrar compasión hacia

		ella, sin juzgarla. Es la habilidad de conectar emocionalmente con los demás, reconociendo y validando sus emociones.
	Uso de emociones	Dominguez (2022) Se refiere a cómo expresamos y utilizamos nuestras emociones en nuestra vida diaria, las emociones son sentimientos que experimentamos, como la alegría, la tristeza, la ira o el miedo. Utilizar las emociones consiste en reconocer y expresar nuestros sentimientos, ya sea a través de palabras, gestos o acciones.
	Regulación de emociones	Louffat (2022) Esto se refiere a la capacidad de gestionar y controlar eficazmente sus emociones. Esto consciente de lo que sentimos, comprender por qué experimentamos esas emociones y tomar medidas para gestionarlas de forma saludable. La regulación emocional implica utilizar estrategias como la respiración profunda, la relajación y expresar nuestras emociones de forma adecuada.

5. **Instrucciones para el experto:**

A continuación, le presento el instrumento "Resolución de conflicto e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023" elaborado por Bravo Serna, Jasminder Jennifer y Tello Rojas, Lizardo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altónivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

1. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CALIFICACIÓN	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Resolución de conflicto

Primera dimensión: Evitación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evitación dentro del marco narrativo	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Negación/distorción del afecto	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Servilismo

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición personal	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Uso de recursos	6	4	4	4	

Segunda dimensión: Dominación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empoderamiento	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Resistencia	9	4	4	4	

Tercera dimensión: Integración

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flexibilidad	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Intermedular	12	4	4	4	

Cuarta dimensión: Compromiso

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Acorilar	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Intermedular	15	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Inteligencia emocional

Primera dimensión: Evaluaciones de emociones propias

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoconciencia	16	4	4	4	
Comprensión emocional	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Segunda dimensión: Evaluaciones de emociones de otros

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Relaciones interpersonales	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
	23	4	4	4	

Tercera dimensión: Uso de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autovalorización	24	4	4	4	
	25	4	4	4	
Autovalorización	26	4	4	4	
	27	4	4	4	

Cuarta dimensión: Regulación de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Regulación de emociones y afrontamientos	28	4	4	4	
	29	4	4	4	
Expresión emocional apropiada	30	4	4	4	

IMPORTANTE: INCLUIR LA CALIFICACIÓN DEL EXPERTO (SI APLICA O NO APLICA EL INSTRUMENTO)


Firma del experto
DNI 18099550
Dra Yvette Cecilia Plasencia Marín

Evaluación por juicio de expertos

Respetado experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Resolución de conflicto e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023". La evaluación de este instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del experto

Nombre y apellidos:	Miryam Zobeida Zavaleta Chavez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Escuela de Administración	
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación (Temática si corresponde)		
Código Orcid		
Ci Vitae		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del instrumento (Colocar nombre de la cuestionario, escala o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autoría:	Bravo Serna, Jasminder Jennifer y Tello Rojas, Lizardo
Procedencia (lugar donde fue creado el instrumento):	De los autores
Administración (A quién se aplicará el instrumento):	Virtual
Tiempo de aplicación (duración que se tomará en llenar el instrumento):	20 minutos
Ámbito de aplicación (Unidad de análisis):	Al personal administrativo, Psicológicos y terapeutas de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho.
Significación (explicar cómo está compuesto el instrumento: dimensiones, áreas, ítems por área)	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 05 dimensiones, de 10 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 04 dimensiones, de 08 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Definir variables:

Instrumento / Área	Subescala (dimensiones)	Definición
--------------------	-------------------------	------------

Resolución de conflictos	Evitación	Domínguez (2022) Se refiere al acto de evitar algo que se percibe como amenazante o desagradable. Una persona evita situaciones, personas o emociones que le provocan malestar o miedo. La evitación consiste en evitar activamente el contacto con lo que se considera problemático.
	Servilismo	Whetten, D. A., Cameron, K. S. (2022) Este enfoque involucra baja preocupación por uno mismo y priorización alta por las otras partes, lo podemos asociar a un individuo con perfil bajo en sus diferencias y pone en primer plano las comodidades para satisfacer a las otras partes.
	Dominación	Pérez-Yus (2020) Se refiere al ejercicio de poder y control de una persona o grupo sobre otros, imponiendo su voluntad y estableciendo relaciones de subordinación. Esto es cuando una persona o entidad tiene el poder de influir y dirigir las acciones y decisiones de otros, limitando así su libertad y autonomía.
	Integración	Martins (2019) Se refiere al acto de unir o combinar diferentes elementos o partes para formar un todo coherente y funcional, es el proceso de unir o fusionar diferentes componentes en un sistema o entidad donde la integración implica la unidad armoniosa de varios elementos para lograr un objetivo común.
	Compromiso	Liwani (2022) Se refiere a la responsabilidad y el compromiso que asume una persona con una causa, tarea o relación. Esto significa que alguien está comprometido a cumplir con sus obligaciones, cumplir promesas o trabajar para lograr un objetivo específico.
Inteligencia emocional	Evaluaciones de emociones propias	Skordoulis (2020) Significa ser capaces de reconocer y comprender cómo nos sentimos en diferentes situaciones. Consiste en ser consciente de nuestras emociones, identificarlas y comprender por qué las experimentamos. Al evaluar nuestras propias emociones, podemos tomar decisiones más informadas sobre cómo gestionarnos y responder adecuadamente.
	Evaluaciones de emociones de otros	Goleman (2021) Es la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, comprender cómo se siente y mostrar compasión hacia

		ella, sin juzgarla. Es la habilidad de conectar emocionalmente con los demás, reconociendo y validando sus emociones.
	Uso de emociones	Domínguez (2022) Se refiere a cómo expresamos y utilizamos nuestras emociones en nuestra vida diaria, las emociones son sentimientos que experimentamos, como la alegría, la tristeza, la ira o el miedo. Utilizar las emociones consiste en reconocer y expresar nuestros sentimientos, ya sea a través de palabras, gestos o acciones.
	Regulación de emociones	Louffat (2022) Esto se refiere a la capacidad de gestionar y controlar eficazmente sus emociones. Esto consiste de lo que sentimos, comprender por qué experimentamos esas emociones y tomar medidas para gestionarlas de forma saludable. La regulación emocional implica utilizar estrategias como la respiración profunda, la relajación y expresar nuestras emociones de forma adecuada.

5. Instrucciones para el experto:

A continuación, le presento el instrumento "Resolución de conflicto e inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023" elaborado por

Bravo Serna, Jasminder Jeniffer y Tello Rojas, Lizardo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altónivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

Incluido.	4- Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
-----------	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

CALIFICACIÓN	1. No cumple con el criterio
	2. Bajo Nivel
	3. Moderado nivel
	4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Resolución de conflicto

Primera dimensión: Evitación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación es/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Evitación dentro del marco narrativo Negación /distorsión del afecto	1							✓						
	2							✓						
	3							✓						

Segunda dimensión: Servilismo

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación es/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disposición personal	4								✓					
	5								✓					
Uso de recursos	6								✓					

Segunda dimensión: Dominación

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observación es/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Empoderamiento	7								✓					
	8								✓					
Resistencia	9								✓					

Tercera dimensión: Integración

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Flexibilidad	10					/								
	11					/								
Intermediar	12					/								

Cuarta dimensión: Compromiso

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la segunda variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Acordar	13					/								
	14					/								
Intermediar	15					/								

Dimensiones del instrumento: Inteligencia emocional

Primera dimensión: Evaluaciones de emociones propias

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Autoconciencia	16					/								
Comprensión emocional	17					/								
	18					/								

Segunda dimensión: Evaluaciones de emociones de otros

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Empatía	19					/				/				
	20					/								
Relaciones interpersonales	21					/								
	22					/								
	23					/								

Tercera dimensión: Uso de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Autoconciencia	24									/				

	25									/				
Automotivación	26									/				
	27									/				

Cuarta dimensión: Regulación de emociones

Objetivos de la Dimensión: mide la relación entre la dimensión y la primera variable

INDICADORES	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Regulación de emociones y afrontamientos	28									/				
Expresión emocional apropiada	29									/				
	30									/				

IMPORTANTE: INCLUIR LA CALIFICACIÓN DEL EXPERTO (SI APLICA O NO APLICA EL INSTRUMENTO)


Firma del experto
DNI 18115609

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Escala: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	basada en	N de	de
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	elementos	
,889	,889	15	

Escala: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	basada en	N de	de
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	elementos	
,907	,908	15	

Escala: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en	N de
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	elementos
,937	,938	30

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**

Investigador (a) (es): **Jasminder Jennifer, Bravo Serna y Lizardo, Tello Rojas**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**", cuyo objetivo es **Determinar la relación que existe entre la Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus **San Juan de Lurigancho**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa de como la Resolución de Conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**".

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de **20 minutos** y se realizará **en modalidad virtual**. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que **NO** existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [**Bravo Serna Jasminder Jennifer**] email Jbravose31@ucvvirtual.edu.pe, **Tello Rojas Lizardo** email ltellor@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor (**Suasnabar Ugarte Federico Alfredo** email:

fsuasnabar@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&u=1088032488&lang=es&o=2414262288&ro=103

feedback studio LIZARDO TELLO ROJAS | Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2024 /100 2 de 4

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Título del informe de tesis
Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan De Lurigancho, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL ACADÉMICO DE:
Licenciado en Administración

AUTOR (ES):
Bravo Serma, Jasminder Jennifer (orcid.org/0000-0002-8249-2445)
Tello Rojas, Lizardo (orcid.org/0000-0001-9511-1114)

ASESOR:
Dr. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo (orcid.org/0000-0002-4976-6782)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Corporaci... Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 8074

Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

16°C Parc. soleado 08:21 a.m. 09/07/2024

Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: **Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**

Autor(es): **Jasminder Jennifer, Bravo Sema**

Especialidad del autor principal del proyecto: **Marketing**

Programa: **Administración**

Otro(s) autor(es) del proyecto: **Lizardo, Tello Rojas**

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): **Lima, Perú**

Código de revisión del proyecto: **2023-2_PREGRADO_PI_LE_C1_02**

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

fsuasnabaru@ucvvirtual.edu.pe.

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°082-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°082-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mq. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Activar Windows

Ve a Configuración para activar



(Ctrl) ▾

8. Informe de revisión de proyecto de investigación del Comité de Ética

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "**Resolución de conflictos e Inteligencia emocional en los colaboradores de un centro psicológico de San Juan de Lurigancho, 2023**", presentado por los autores **Jasminder Jennifer, Bravo Serna y Lizardo, Tello Rojas**, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 10 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	