



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia emocional y resolución de conflictos del personal
administrativo en la torre de consulta externa, Hospital
Almenara, La Victoria, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTOR:

Díaz Fabian, Harol Willian (ORCID: 0000-0003-4832-4699)

ASESOR:

Mgr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (ORCID: 0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme fortaleza para lograr esta meta; a mi familia, por haber sido mi apoyo y consejeros a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida, para continuar y mejorar cada día; a mi asesor, por dedicar su tiempo y compartir su conocimiento para realizar esta investigación; a todas las personas especiales que aportaron a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento

A Dios, por guiarme en el transcurso de mi vida, brindándome sabiduría y paciencia para concluir con éxito mis metas planteadas.

A mis padres, hermana y sobrino, por su apoyo incondicional, pese a los inconvenientes y adversidades que se presentaron.

Al Mgtr. Ricardo Ruiz, por su apoyo, enseñanzas y consejos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacional de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento	25
2.6 Método de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
IV. Discusión	40
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	46
Referencias	47
Anexos	52
Anexo 01: Instrumentos	52
Anexo 02: Validación de los instrumentos	56
Anexo 03: Matriz de Consistencia	73
Anexo 04: Tabla de especificaciones	75
Anexo 05: Detalle de confiabilidad de instrumento	76
Anexo 06: Base de datos de las variables	81
Anexo 07: Autorización de la empresa	83
Anexo 08: Evidencia	84
Anexo 09: Tablas de frecuencia	86
Anexo 10: Matriz de evidencia	92

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Inteligencia emocional.	20
Tabla 2	Operacionalización de la variable Resolución de conflictos.	21
Tabla 3	Estadística de fiabilidad	24
Tabla 4	Fiabilidad de la variable inteligencia emocional	24
Tabla 5	Fiabilidad de la variable inteligencia emocional	25
Tabla 6	Tabla cruzada inteligencia emocional y resolución de conflictos	27
Tabla 7	Tabla cruzada de conciencia de uno mismo y resolución de conflictos	28
Tabla 8	Tabla cruzada de autogestión y resolución de conflictos	29
Tabla 9	Tabla de cruzada de empatía y resolución de conflictos	30
Tabla 10	Tabla cruzada habilidades sociales y resolución de conflictos	31
Tabla 11	Prueba de normalidad para la variable inteligencia emocional	32
Tabla 12	Prueba de normalidad para la variable resolución de conflictos	33
Tabla 13	Prueba de hipótesis general: Inteligencia emocional y Resolución de conflictos	34
Tabla 14	Prueba de hipótesis específicas: conciencia de uno mismo y Resolución de conflictos	35
Tabla 15	Prueba de hipótesis específicas: Autogestión y Resolución de conflictos.	36
Tabla 16	Prueba de hipótesis específicas: Empatía y resolución de conflictos	37
Tabla 17	Prueba de hipótesis específicas: Habilidades sociales y resolución de conflictos	38

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal administrativo en la torre de consulta externa- Hospital Almenara, la Victoria-2019. La fundamentación teórica de la inteligencia emocional y sus dimensiones como la conciencia de uno mismo, autogestión, conciencia social o empatía y habilidades sociales, se basó en la teoría de Goleman (2005); del mismo modo, para la resolución de conflictos y sus dimensiones como oposición incompatibilidad potencial, intenciones, comportamiento y resultados tuvo como base la teoría de Robbins y Judge (2014). La presente investigación se desarrolló utilizando el método científico, teniendo como tipo de investigación el descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal; se utilizó una muestra censal de 36 trabajadores de la mencionada institución, asimismo se utilizó como técnica de estudio la encuesta e instrumento de recolección de datos el cuestionario el cual estuvo conformado por 60 preguntas con escala de Likert de cinco categorías. Se obtuvo la validez del instrumento mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 25.0, logrando evidenciar que existe relación entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal administrativo en la torre de consulta externa- Hospital Almenara.

Palabras Clave: Habilidades sociales, Empatía, Comportamiento.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of the administrative staff in the torre de consulta externa- Hospital Almenara, la Victoria-2019. The theoretical foundation of emotional intelligence and their dimensions such as self-awareness, self-management, social awareness or empathy and social skills, was based on the theory of Goleman (2005); In the same way, for the resolution of conflicts and their dimensions as opposition potential incompatibility, intentions, behavior and results was based on the theory of Robbins and Judge (2014). The present investigation was developed using the scientific method, having as a type of investigation the descriptive correlational, with a non-experimental research design of transversal type; a census sample of 36 workers of the aforementioned institution was used; the survey and data collection instrument was also used as a study technique. The questionnaire consisted of 60 questions with a Likert scale of five categories. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's Alpha coefficient. The statistical program IBM SPSS version 25.0 was used to analyze the data, making it possible to show that there is a relationship between emotional intelligence and the resolution of conflicts of the administrative staff in the torre de consulta externa- Hospital Almenara.

Keywords: Social skills, Empathy, Behavior