



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el
Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en gestión de los servicios de la salud**

AUTORA:

Br. Noemí Yacavilca Rivera

ASESORA:

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de la salud

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Carlos Sotelo Estancio
Presidente

Dra. Tamara Pando Ezcurra
Secretario

Dra. Jessica Paola Palacios Garay
Vocal

Dedicatoria

A mi esposo y mis hijos, quienes me apoyaron durante mis estudios y el proceso de elaboración de la presente investigación.

Agradecimiento

A Dios, por la bendición y ser mi fortaleza de hacer realidad mi sueño anhelado, mis familiares por su apoyo constante.

A la Universidad por la oportunidad de estudiar, mis profesores por las enseñanzas y la amistad

En especial a la Dra. Jessica Paola Garay por su dirección en el desarrollo de la investigación y cabe resaltar por su disponibilidad y haber facilitado los medios para la elaboración de la investigación

Al jefe del Departamento de CTCV por la autorización del desarrollo de la presente investigación y a mis compañeros del servicio que estuvieron involucrado en el presente trabajo..

Declaración de autoría

Yo, Noemí Yacavilca Rivera, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017 presentado en 138 folios para la obtención del grado académico profesional de Magíster en Gestión de los servicios de salud.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 23 de Junio de 2017

.....
Br. Noemi Yacavilca Rivera
Firma.

ESCUELA DE POSGRADO | LIMA

T. +51(1)2024342 Anx. 2053

Campus Lima Norte: Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos

Presentación

Señores miembros del jurado:

Habiéndose dado cumplimiento a todas las normas del reglamento sobre la elaboración y sustentación de tesis de Ciencias Médicas, sección de posgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y manejo de conflictos en hospital Nacional Dos de Mayo 2017. En esta investigación se muestran los descubrimientos del trabajo, la cual tuvo como finalidad, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, con una población de 80 personas que laboran en el servicio de cirugía de tórax y cardiovascular con dos instrumentos de medición, uno sobre inteligencia emocional y la otra manejo de conflictos, ambos validados por expertos en investigación.

La investigación está compuesta por seis capítulos: en el primer capítulo de la introducción se hace una descripción del problema de la presente investigación, así mismo se plantea las justificaciones, los antecedentes, los objetivos e hipótesis que proporcionan los primeros objetivos y conocimientos del tema, remarcando sobre todo con el marco teórico; en el segundo capítulo es presentado todos los componentes metodológicos; en el tercer capítulo se presenta los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se presenta la discusión del tema; luego en el quinto capítulo se expone todas las conclusiones y ya en el último capítulo se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices.

Muy estimados y queridos señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	95

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional	46
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos	46
Tabla 3	Distribución de la población	49
Tabla 4	Validez de contenido de la variable inteligencia emocional por juicio de expertos	51
Tabla 5	Nivel de confiabilidad de la variable de inteligencia emocional	52
Tabla 6	Escalas y baremos de la variable inteligencia emocional	53
Tabla 7	Validez de variable manejo de conflictos por juicio de expertos	54
Tabla 8	Estadística de fiabilidad de la variable manejo de conflictos	54
Tabla 9	Escalas y baremos de la variable manejo de conflicto	55
Tabla 10	Niveles de la variable inteligencia emocional	58
Tabla 11	Niveles de la dimensión autoconocimiento	59
Tabla 12	Niveles de la dimensión autorregulación	60
Tabla 13	Niveles de la dimensión automotivación	61
Tabla 14	Niveles de la dimensión empatía	62
Tabla 15	Niveles de la dimensión habilidad social	63
Tabla 16	Niveles de la variable manejo de conflictos	64
Tabla 17	Niveles de la dimensión negociación	65
Tabla 18	Niveles de la dimensión mediación	66
Tabla 19	Niveles de la dimensión conciliación	67
Tabla 20	Niveles de la dimensión arbitraje	68
Tabla 21	Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos	69
Tabla 22	Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos	70
Tabla 23	Correlación entre el la autorregulación y el manejo de	

	conflictos	71
Tabla 24	Correlación entre la automotivación y el manejo de conflictos	72
Tabla 25	Correlación entre la empatía y el manejo de conflictos	73
Tabla 26	Correlación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos	74

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	48
Figura 2	Niveles de la variable inteligencia emocional	58
Figura 3	Niveles de la dimensión autoconocimiento	59
Figura 4	Niveles de la dimensión autorregulación	60
Figura 5	Niveles de la dimensión automotivación	61
Figura 6	Niveles de la dimensión empatía	62
Figura 7	Niveles de la dimensión habilidad social	63
Figura 8	Niveles de la variable manejo de conflictos	64
Figura 9	Niveles de la dimensión negociación	65
Figura 10	Niveles de la dimensión mediación	66
Figura 11	Niveles de la dimensión conciliación	67
Figura 12	Niveles de la dimensión arbitraje	68

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular.

El estudio se realizó bajo el paradigma del positivismo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva con un nivel descriptivo correlacional, el método de la investigación fue hipotético deductivo con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarías y tecnólogos del Hospital Dos de Mayo. El muestreo utilizado fue no probabilístico intencionado ya que el investigador eligió la muestra correspondiente para el estudio, se utilizaron dos instrumentos para medir las variables de estudio la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

Después de haber procesado los datos se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa.

Palabras clave: *inteligencia emocional, manejo de conflictos y personal del servicio de cirugía cardiovascular.*

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management of the surgical cardiovascular service personnel.

The study was carried out under the paradigm of positivism with a quantitative approach, the type of research was substantive with a descriptive correlational level, the research method was hypothetical deductive with a sample of 80 cardiovascular surgery workers integrated by nurses, physicians , Nursing technicians, secretaries and technologists of the Dos de Mayo hospital, the sample used was not intentional probabilistic since the researcher chose the corresponding sample for the study, two instruments were used to measure the study variables emotional intelligence and conflict management .

After having processed the data, the following conclusions were reached: There is a significant relationship between emotional intelligence and conflict management at Hospital Dos de Mayo, 2017; Since the calculated level of significance is $p < .05$ and Spearman's Rho correlation coefficient has a value of 508, so there is a direct and direct relation.

Key words: *emotional intelligence, conflict management and cardiovascular surgery staff.*

I. Introduccion

1.1 Antecedentes

Se realiza la investigación de antecedentes de investigación que estén relacionados al presente trabajo y los encontrados han sido los siguientes:

Antecedentes internacionales

Gálvez (2014) en su investigación titulada *Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo*, tuvieron como objetivos principales establecimiento si existen relaciones entre las Inteligencias Emocionales (IE) y los manejos de conflicto de los puestos de los trabajos. Los estudios fueron de tipos descriptivos correlacionales. Las investigaciones se realizaron con 17 individuos masculinos, soltero y casado, entre la edad de 18 y 40 años con unos niveles académicos de Diversificados y universitarios. Para realizar las investigaciones se utilizaron 2 instrumentos hechos por De León (2012), los primeros son unos Test de Inteligencias Emocionales (TIE) para la medición los niveles de Inteligencias Emocionales mediante cinco indicador: los auto-conocimientos, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; los segundos instrumentos son unos Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) con los fines de determinación que medios utilizan para superar el conflicto. Para los estudios estadísticos se utilizaron los coeficientes de correlaciones de Pearson; relacionado con el resultado que se obtienen que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de Inteligencias Emocionales (IE) con el tipo de estrategia para solucionar el conflicto laboral. Se concluyeron que los medios que utiliza las mayorías del sujeto para solucionar los problemas son las estrategias "Mediación", relacionado al rango establecido a las mayorías de colaborador se encuentra en unos niveles de Inteligencias Emocionales (IE) "Optimos".

Pereira (2014) en su investigación titulada *Estudios de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral del empleado de las oficinas de personales de los Gobiernos Bolivarianos de Carabobos*, tuvo como objetivo el estudio de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral de los personales administrativos específicamente de los Departamentos de Registros y Controles de las Gobernaciones Bolivarianas de Carabobo. Las metodologías de las presentes investigaciones, se enmarcan de tipo explicativas, teniendo en cuenta

las naturalezas de las mismas fundamentadas en unos diseños, de campos. La poblaciones en estudios fueron de 15 trabajadores, tomándo como muestra el 100% de ellos; el cual se aplicaron unos cuestionarios de 13 instrumentos de manera respectiva, certificado por sabidos en el tema, cuyo resultado fue organizado, en la tablas o cuadro de frecuencias y porcentajes, agrupado finalmente en gráfico circular. De maneras generales se concluye que el empleado administrativo de las oficinas de personales de las gobernaciones, en especifico los Departamentos de Registros y Controles, no poseen las capacidades de manejo emocional, su conflicto laboral, y no poseen controles de su emoción, ante las situación y adversidad que todos los días se enfrentan en aquella oficina; se debe destacar que existe múltiple factor organizacional, que ocasiona malestares en los personales, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, referentes a los manejos de la emoción, generan como consecuencias, conflicto laboral.

Aradilla (2013) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería*, tuvo como objetivos ahondar en los conocimientos de la característica y componente de las IE, al igual que, procesar la característica del principal instrumento existente para sus evaluaciones; revisar las literaturas científicas disponibles sobre estos constructos en los ámbitos de las enfermería; analizar la relación existente entre las IE y otra variable socioemocional relacionada con los impactos que producen los fenómenos de las muertes en los estudiantes y profesional de enfermería. Participó, en los diversos analicis de forma empirica, muestras de 1544 alumnos de enfermería y 209 enfermera que responden, de formas voluntarias y anónimas, a unos cuestionarios con información sociodemográfica, las formas españolas de las Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Se concluyeron: la habilidad emocional del estudiante y profesional de enfermería forma parte fundamentales de los cuidados del enfermo y de la decisión de las prácticas asistenciales y deberían incluirse en el programa de formaciones de las profesiones. La habilidad asociada con las inteligencias emocionales, ayudaría al futuro profesional a en carar de forma eficaz la emoción que suscitan los contactos continuados con las enfermedades y los sufrimientos ajenos y promover, a su vez,

las habilidades que permiten unos crecimientos personales y bienestar profesionales.

Morales (2013) en sus investigaciones titulada *Situaciones actuales de las formaciones educativas en Inteligencias Emocionales en personales de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado. Departamento de Cirugía, Hospital Roosevelt, Guatemala*, tuvo como objetivo contribuir a la formación educativa de los estudiantes de medicina[hombres y mujeres] y del personal de enfermería a que desarrollen inteligencia emocional para que mejoren la comunicación, así como la empatía con los pacientes, familiares, médicos y personal de salud en los distintos entornos hospitalarios, buscando formar mejores profesionales con la respectiva repercusión benéfica para la salud de los pacientes. La investigación fue aplicada, con una muestra de 152 sujetos. Se concluyó: El estado actual de la formación educativa en inteligencia emocional de los estudiantes de postgrado –médicos y médicas residentes-, fue deficiente, lo cual se evidencia al cotejar los resultados obtenidos entre los instrumentos TMMS-24 y el Cuestionario de Incidentes Críticos CIC, cuyos hallazgos más relevantes revelaron que la percepción de emociones debe mejorarse (59%); la comprensión y regulación de las mismas oscilan alrededor del 50%; mientras que el CIC evidencia que los médicos residentes poseen motivación en 91% pero carecen de autoconciencia y autorregulación de las emociones; así como de empatía y destrezas sociales en 61%, 98%, 88% y 68%, respectivamente; los anteriores resultados evidencian que luego del egreso de los estudiantes del hospital continuando con la graduación como médicos y el re-ingreso de ellos al hospital a realizar una residencia médica en este tipo de especialidad, la quirúrgica, deteriora aún más la práctica de la inteligencia emocional intrahospitalaria. El estado actual de la formación educativa en inteligencia emocional en las enfermeras, fue deficiente, lo cual se evidencia al cotejar los resultados obtenidos entre los instrumentos TMMS-24 y el Cuestionario de Incidentes Críticos CIC, cuyos hallazgos más relevantes revelaron que la percepción de emociones debe mejorarse en 80%; la comprensión y regulación de las mismas oscilan entre 15% a 45%; mientras que el CIC evidencia que las enfermeras sí poseen autoconciencia en 55%, trabajan con motivación del 85%, pero carecen de autorregulación de las emociones, así como de empatía y destrezas sociales en 90%, 65% y 80%, respectivamente; los anteriores resultados evidencian que la

formación de las enfermeras posee bastantes debilidades en cuanto a inteligencia emocional se refiere.

De León (2012) realizó la investigación titulada: “Relaciones entre inteligencias emocionales y estrategia de manejos de conflicto en unas empresas de las ciudades de Guatemala”. El objetivo fue el establecimiento si existen relaciones entre las inteligencias emocionales (IE) y la estrategia de manejos de conflicto en unos grupos de colaborador de unas empresas en las Ciudades de Guatemala que brindan servicios de comercios internacionales. Los estudios fueron de caracter descriptivo correlacional y realizó con 40 sujetos, que ocupan puestos administrativos en oficinas centrales. Se utilizaron dos tipos instrumentos de elaboraciones propias, los Test de Inteligencia Emocionales (TIE) para la medición los niveles de IE a través de cinco indicadores: los auto-conocimientos, autorregulaciones, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; y los Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) para la determinación las estrategias que más utilizan los individuos para el afrontamiento y resolución de sus problemas: negociaciones, mediaciones, conciliaciones y arbitrajes. Los objetivos de estas investigaciones fueron la proposición de unos sistemas dinámicos y actualizados que desarrollen trabajadores altamente efectivo, con unos rendimientos laborales sobresalientes de acuerdo al enfoque y tendencia contemporánea. De los mismos modos en las investigaciones se pudieron comprobar las importancias de otorgar al trabajador el insumo necesario (conocimiento, destreza, habilidad, aptitud, material y suministro) para que sus rendimientos laborales superen la expectativa individual y grupal, evaluando de forma periódica dichos rendimientos, por tantos se deben empezar por laboral y fortalecer los aspectos actitudinales que le permitan desenvolverse positivamente en su entorno laboral, favoreciendo el trabajo en equipo, la calidad en el servicio y la respuesta efectiva en la realización de cualquier función o tarea. Para esto se propuso utilizar la Inteligencia Emocionales como bases para los cambios y fortalecimientos actitudinales. Los estudios concluyeron que las estrategias de manejos de conflictos “negociaciones”, fueron las que más predominaron en el sujeto evaluados y la mayoría poseen un nivel de IE “óptimo” de acuerdo al rango establecido.

González (2012) en su investigación titulada *IE: Determinante en el manejo del conflicto en las organizaciones*, tuvo como objetivo comprender de qué forma impactan diversas competencias de inteligencia emocional impresas en los mecanismos de interacción: retroalimentación, reconocimiento al desempeño y trabajo en equipo, en el manejo del conflicto dentro de un contexto organizacional. El estudio se llevó a cabo a nivel profesional y se aplicó a 124 empleados que pertenecen al corporativo de una empresa de alimentos ubicada al norte de la República Mexicana. La metodología empleada fue de corte cualitativo, utilizando la observación y entrevistas semiestructuradas aplicadas a diez individuos como métodos de recolección de datos y la teoría fundamentada para el análisis. Se concluyó: A través del estudio se pudo apreciar que la inteligencia emocional aplicada a los procesos de interacción que intervienen en la resolución de conflictos impacta de manera positiva, facilitando resoluciones proactivas y constructivas para la organización y favoreciendo al ambiente y la productividad. En este sentido, existe una relación positiva entre Inteligencia Emocional y manejo de conflictos bajo la percepción de los empleados.

Antecedentes nacionales

Muchica (2015) en su tesis titulada *Relaciones entre las inteligencias emocionales y el rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliacas 2014*, tuvieron como objetivos el establecimiento de las relaciones existentes entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería; para los efectos se aplicaran al instrumento de recolecciones de dato como las guías de entrevistas y los cuestionarios que fuer dirigido al estudiante respectivamente a fin de percibir la opinión de los conformantes de la muestra. Al analizacis y medición de las variables inteligencias emocionales, al ser analizadas, ponderadas, y medidas se han establecidos que existen unas relaciones directas con los rendimientos académicos de los estudiantes de las CAP de Enfermería de las UANCV; percibidos por los conformantes de las muestras, consiguientemente se relacionan directamente con los rendimientos académicos. En los presentes estudios se concluyeron que, si existen unas relaciones directas entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los

primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliaca 2014.

Reyes y Carrasco (2014) en su artículo elaborado *Inteligencias emocionales predominante en el estudiante de las facultades de enfermería de las universidades nacionales del centro del Perú 2013*, buscan la determinación los niveles de inteligencia emocional predominantes en los estudiantes de la facultad de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú 2013. Para lo cual aplico la Metodología descriptivo prospectivo teniendo como Resultados que los niveles de inteligencia emocional promedio en un 49% seguido de una capacidad emocional por debajo del promedio 36% y muy bajo con el 11% respectivamente. Concluye que los componentes de inteligencia emocional general, adaptabilidad y manejo de estrés tienen niveles de riesgo y deberán ser mejorados al igual que la inteligencia emocional interpersonal.

Sánchez (2013) en su tesis titulada *Inteligencias emocionales percibidas y sus relaciones con las satisfacciones laborales en los profesionales de enfermería de las Microred como norte Tacna 2012*, tuvieron como objetivos determinar las inteligencias emocionales percibidas y sus relaciones con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería de las Microredes de Salud como norte de Tacna- 2012. Son unos estudios de tipos cuantitativos con los alcances descriptivos, correlacionales y de cortes transversales en unas solas poblaciones de estudios. Para las ejecuciones se utilizaron el TMMS - 24 y los cuestionarios de Satisfacciones Laborales, dirigido al Profesional de Enfermería. Para los análisis descriptivos y elaboraciones del cuadro estadístico se utilizaron los paquetes estadísticos SPSS y las pruebas de chi- cuadrados respectivamente.

Las Investigaciones concluyeron que las Inteligencias Emocionales si influyen en las Satisfacciones Laborales, en estos aspectos podemos decir que los Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en su tres dimensión: Atenciones, Claridades y Reparaciones Emocionales, evidenciandos estos niveles de inteligencias con más predomios en el Profesional de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destacan que el Profesional de Enfermería se encuentra medianamente satisfecho, existiendo predomios de los sexos

femeninos, con unas edades promedios de 40-49 años; en relaciones a los tiempos de servicios predominan los intervalos de 10 a 20 años.

Rodríguez (2012) en su investigación titulada *Adaptaciones psicométricas de los inventarios de estilo de manejos de conflicto (TKI) en profesional de las salud de los conos nortes de Lima Metropolitanas*, tuvieron como objetivos la adaptación de los Inventarios de Estilo de Manejos de Conflicto de Thomas y Kilmann. En unas muestras de 150 profesional de las salud, 42 Médico, 37 Enfermero, 34 Administrativo y 42 Técnico, de 2 Hospital del Cono Norte de Lima Metropolitanas. Se concluyeron: El estudio de estas investigaciones sugirieron que los Inventarios de Estilo de Manejos de Conflicto, poseen valideces de contenidos, las cuales se determinaron a través de criterios de juez, los índices Binomiales. Sin embargo, se redujeron las cantidades de ítems en bases a las calificaciones de niveles altos, por partes del juez, de los mismos modos se modificaron los sistemas de calificaciones de elecciones forzadas a Likert, así mismos también se realizaron modificación a alguna del ítem. Para las valideces de constructos, mediante los análisis factoriales de los inventarios, se lograron unas correlaciones de mayor que 0.58 y menor a 0.80, para la 5 sub-escala, los cuales indican que existen unas correlaciones a los niveles moderados. Además se encontraron, 5 dimension independiente y se logran los 66.88% de explicaciones. Las confiabilidades de los instrumentos se determinaron a través del alfa de Crombach, Gutmann y métodos de Dos mitades, determinando los niveles de consistencias internas a niveles moderados altos, los cuales pueden considerarse satisfactorios para propósito de descripciones de grupo. Se desarrollan baremes percentil para la cinco sub-escala de Inventarios de estilo de manejos de Conflicto, el cual está distribuido en rango percentil de: Muy Bajos, Bajo, Medios, Altos y Muy Altos.

Reyes (2010), hizo la investigación; *“Inteligencias emocionales y desempeños docentes en los procesos de enseñanzas- aprendizajes, en las facultades de agropecuarias y nutriciones”*. Las investigaciones son de tipos descriptivos correlacionales, en las que se buscan describir de modos sistemáticos la característica de unas poblaciones y luego relacionar la variable independiente y dependiente en estos casos las inteligencias emocionales y desempeños docentes en los procesos de enseñanzas- aprendizajes. Las relaciones entre las inteligencias

emocionales y los desempeños docentes en los procesos de enseñanzas – aprendizajes en las Facultades de agropecuarias y Nutriciones de las Universidad Nacional de Educaciones Enrique guzmán y Valle es Buena. Estos trabajos de investigaciones, da las relaciones entre las inteligencias emocionales y los desempeños docentes en los procesos de enseñanzas – aprendizajes evaluando las inteligencias emocionales; en las autoconciencias, se observaron las faltas de confianzas en si mismos, los reconocimientos y aceptaciones como tales por partes de algún otro docente.

Cusi (2010) en su investigación titulada *Relaciones entre inteligencias emocionales y desempeños pre profesionales del practicante de enfermería de las Universidades andinas del Cusco, en la institución de salud de Cusco-2010*, tuvieron como objetivos determinar las relaciones existentes entre inteligencias emocionales con los desempeños pre-profesionales del practicante de enfermería en el hospital: Antonio Lorena y Regionales de las ciudades de Cusco; en razónes que hoy en día las inteligencias emocionales son sumamente importantes para los éxitos profesionales que se manifiestan con altos niveles de desempeños, haciendo usos de la destreza, habilidad, capacidad y aspecto emocionales bien desarrollado, alcanzando las capacidades de dar sentimientos, controlar emoción, identificación sentimiento y emoción del resto; que cada vez se hace más necesario en las prácticas pre profesionales. Los estudios fueron unas investigaciones Descriptivas-Correlacionales. Se concluyeron: Existen unas correlaciones estadísticamente significativas positivas de grados altos 0.796^{**} % ($r = 0.796$ $p < 0,01$), entre inteligencias emocionales generales con los desempeños pre-profesionales del practicante de las Carreras Profesionales de Enfermería de las Universidades Andinas del Cusco. Los 60.9% de las poblaciones totales se ubican en los niveles promedios de las inteligencias emocionales, los 37% en los niveles bajos, y unos 2.2% en los niveles altos. Los 73.9% del practicante se ubica en los niveles altos en los componentes intrapersonales. Los 60.9% del practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes interpersonales. Los 71.7% del practicante de enfermería se ubican en los niveles bajo los componentes adaptabilidades. Los 63.0% de practicantes de Enfermería se ubica en los niveles promedios en los componentes de manejo de estrés. Y los 82.6% de practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes estados de ánimos generales. Existen unas

correlaciones estadísticamente “significativas positivas” de grados “moderados” entre los componentes de las inteligencias emocionales con los perfiles de desempeños pre-profesionales en practicante de Enfermería. Teniendo en los componentes Intrapersonales unas correlaciones de ,351%, en los interpersonales el ,489 %, las adaptabilidades en unos ,542 %, los manejos de estrés en unos ,535 % y en estados de ánimos generales en unos ,378 % correlacionados con los desempeños preprofesionales altamente significativo, al 99% de confiabilidades.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

Bases teóricas de la variable Inteligencia emocional

Definición de inteligencia emocional

Salovey y Mayer (1990) citados en Fernández-Berrocal y Extremera (2002), definieron a la inteligencia emocional como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (p. 99).

Bar-On (1997) definió “inteligencia emocional como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia de tener éxito al afrontar aspectos del medio ambiente” (p. 22).

Luego Goleman (1998), reformuló esta definición de la siguiente manera: “Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (p. 98).

Goleman en (1999) citado en Gálvez (2014), sustentó:

Las visiones que se tienen de las inteligencias de los seres humanos son estrechas, pues de estas se determina unas amplitudes esenciales de carácter para las vidas. En sus libros Inteligencias Emocionales los autores afirman que no toda la persona con unas elevadas coeficientes

intelectuales tiene éxitos en las vidas sino está expuesto también a los fracasos, mientras que persona que poseen unos CIs más modestos alcanzan también clamorosamente los éxitos. (p. 12).

Goleman manifestó en sus libros las Inteligencias Emocionales en los trabajos, como las correctas administraciones de nuestra emoción que pueden fortalecer e incluso ayudar a la mejora la carrera profesional y en las faltas de las mismas pueden influenciar en los intelectos de la persona.

Beneficios de la inteligencia emocional

No se puede tener éxito solo dependiendo de nuestras facultades, si no con el manejo correcto de las emociones que es la piedra angular del éxito.

La correcta administración de nuestras emociones beneficia: a) incrementa la autoconciencia; b) nos permite elegir aptitudes que nos hace tolerar las presiones y fracasos; c) mejora nuestra capacidad de trabajar en equipo; d) el crecimiento emocionalmente; e) favorece en el aumento de la motivación y otorga la suficiencia del liderazgo; y, f) facilita las posibilidades de éxito y el desarrollo personal y profesional.

La inteligencia emocional en el manejo de conflictos organizacionales

En una organización existen personas con variada emocionalidad, ante esta situación el líder requiere desarrollar una serie de capacidades emocionales.

Para controlar y conocer nuestras emociones se necesita desarrollar las cinco habilidades: a) conocer las emociones y los sentimientos propios; b) manejarlos; c) reconocerlos; d) crear la propia motivación; y, e) gestionar las relaciones.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Goleman (1999) citó a los autores Salovey y Mayer, quienes definían la inteligencia emocional en función de la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción.

Asimismo, el autor realizó una adaptación que incluye cinco aptitudes básicas emocionales y sociales:

Dimensión 1: Auto-conocimiento.

Goleman (1996) afirmó:

Que reconocen unos sentimientos mientras éstos se presentan, son las claves de las inteligencias emocionales, esto debe ser, el reconocer y la adecuación de la emoción son imprescindibles para poder llevar unas vidas satisfactorias. Para saber y adecuar la emoción, se tiene que conocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Todas las inteligencias emocionales se basan en las capacidades de reconocer sentimiento. Asimismo, están referidos a las aptitudes personales, y estas aptitudes determinan los dominios de los seres humanos, pudiéndose subdividir en las conciencias emocionales, las autoevaluaciones precisas y las confianzas en unos mismos. (Alviárez y Pérez, 2009, p. 98).

Según Bar-On (1997), la autoestima es:

Las capacidades que muestran los individuos para respetar y aceptar a sí mismos como unas personas básicamente buenas. Los respetarse a sí mismos estas esencialmente relacionados con los que uno son. Las auto aceptaciones de la aceptación del aspecto percibido como positivo y negativo de unos individuos, así de igual forma la propia limitación. (Abanto, Higuera y Cueto, 2000, p. 23).

La comprensión emocional de sí mismo, según Bar-On (1997) citado en Abanto, Higuera y Cueto (2000), mencionó:

Las capacidades que muestran los individuos de reconocimiento su propio sentimiento. No solo son las capacidades de ser consciente del propio sentimiento y emoción, sino también de la diferencia entre estos; conocen los que se están sintiendo y por qué; saber que ocasionan dicho sentimiento y deficiencia en estas áreas fue encontrada en mala condición, esto significa, las imposibilidades de expresión el sentimiento en unas formas verbales. (p. 23).

Para lograr el autoconocimiento se debe: a) tener la capacidad de admitir sus errores y valorarse un mismo su propia suficiencia así como la calidad del trabajo realizado; b) conocer nuestros miedos, debilidades y fortalezas; c) identificar nuestras emociones; d) confianza en uno mismo; y, e) ser consciente y conocer como nuestros sentimientos nos afectan.

Dimensión 2: Auto-regulación.

Alviárez y Pérez (2009) afirmaron que la autorregulación es:

Las habilidades lidia con el propio sentimiento, adecuándolo a cualquier tipo de situaciones. La persona que carece de estas habilidades caen constantemente en estado de inseguridades, mientras que aquella que posee unos mejores controles emocionales tiende a recobrase más fácilmente del reves y contratiempo cotidiano. (p. 98).

Estos indicadores de las inteligencias emocionales tales como explican Goleman (1996) citado en Alviárez y Pérez (2009), se dividen en: “autocontroles, confiabilidades, escrupulosidades, adaptabilidades e innovaciones” (p. 98).

Sobre la auto-regulación Muñoz y Rodríguez (2005) mencionaron que los controls de estado, impulso y recurso interno, que incluyen:

Autocontroles. Capacidades de manejos adecuadamente la emoción y el impulso que pueda resultara perjudicial.

Confiabilidades. Mantención norma de honestidades e integridades.

Integridades. Asumición las responsabilidades de las actuaciones personales.

Adaptabilidades. Flexibilidades para afrontar el cambio.

Innovaciones. Estan abiertos y dispuestos ante la nueva idea, enfoques novedosos y las nuevas informaciones. (p. 20).

Para lograr el autorregulación es necesario: a) confianza en nuestras decisiones; b) conocer nuestras responsabilidades; c) respiración profunda para liberar ansiedad; d) capacidad de concentración y de atención; e) considerar la

importancia del pensamiento antes de hablar; y, f) conciencia en un juicio cierto o real.

Dimensión 3: Auto-motivación.

Según Ander-Egg (1991) citado en Alviárez y Pérez (2009), las motivaciones son “las capacidades para enviar energías en unas direcciones específicas con unos propósitos específicos. En los contextos de las inteligencias emocionales significan usar los sistemas emocionales para catalización todos los sistemas y mantenerlos en funcionamientos” (p. 99).

En estas perspectivas, Goleman (1996) citado en Alviárez y Pérez (2009), expuso:

Que existen cuatro fuente principal de motivaciones: los individuos mismos (pensamientos positivos, visualizaciones, respiraciones abdominales, gestiones desagregadas); el amigo, las familias y colega, realmente nuestro soporte más relevante; unos mentores emocionales (reales o ficticios) y los propios entornos (aires, luces, sonidos, objeto motivacional). (p. 99).

De León (2012), manifestó que “las personas utilizan su preferencia más profunda para orientar y avanzar hacia su objetivo, toman iniciativa, son muy efectivas y logran perseverar frente al contratiempo y la frustración” (p. 22).

Sobre la auto-motivación, Muñoz y Rodríguez (2005) mencionaron:

Las capacidades de encontrar fuente y tendencia emocional que pueda guie o facilite las obtenciones de objetivo, en los que se incluyen: Motivaciones a los logros. Esforzarse por la mejora o satisfacción unos determinados criterios de excelencias. Compromisos. Secundar y aliarse a la meta de los grupos o las organizaciones.

Iniciativas. Disposiciones para el aprovechamiento de la oportunidad que se presente y actuación con prontitudes cuando se presente.

Optimismos. Tenacidades para las consecuciones del objetivo, a pesar del obstáculo y contratiempo que tenga que enfrentar. (pp. 20-21).

Para lograr la automotivación se requiere: a) mantener aptitud positiva y optimista; b) cumplimiento de compromisos laborales; c) tener iniciativa; y, d) innovar.

Dimensión 4: Empatía.

Empatía deriva de las palabras griegas *empathia*, que significan “sentir dentro”, y expresa la suficiencia de percibir la experiencia subjetiva del otro individuo.

Las empatías son las habilidades que permiten a la persona reconocimiento de la necesidad y el deseo de otro, permitiéndole relacionar más eficazmente, Goleman (1996) citado en Alviárez y Pérez (2009), afirmó:

La persona dotada de estas aptitudes, está atenta a la pista emocional y sabe escuchar, muestra sensibilidades hacia el punto de vista del otro y lo comprende, brindando ayudas basadas en las comprensiones de la necesidad y sentimiento del resto. Las empatías según estos autores pueden subdividirse en la siguiente dimensión: -comprender al resto; -ayudar al resto a su desarrollo; -orientación hacia el servicio; -aprovechar la diversidad; y -conciencia políticas. Dentro de estos marcos de relación interpersonal debe tenerse en cuenta la siguiente pauta: Separar la persona del tema; enfocación en interés y no en posición; establecen la meta precisa de las negociaciones y trabajan juntos para la creación de opciones que favorezca a ambas partes. En estos ordenes de ideas, son oportunos resaltar que las 3 primeras habilidades se refieren a las inteligencias intrapersonales y las dos últimas a las inteligencias interpersonales, establecida en las teorías de la inteligencia múltiple. (p. 100).

Según Bar-On (1997) citado en Abanto, Higuera y Cueto (2000), “es la habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Esta habilidad permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces” (p. 23).

El indicador orientación hacia el servicio para Bar-On (1997) citado en Abanto, Higuera y Cueto (2000), “es la habilidad para mostrarse como una persona

cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social” (p. 23).

Según Muñoz y Rodríguez (2005) mencionaron:

Las empatías representan las capacidades para captación del sentimiento, necesidad y preocupación de otro, en los que se incluye: Comprensiones del nomás. Tener las capacidades de captaciones al sentimiento y el punto de vistas de otra persona e interesarse activamente por la cosa preocupante. Ayudar al demás a desarrollo. Percepción de las necesidades de desarrollos ajena y fomentación de la aptitud.

Orientaciones hacia los servicios. Prever, anticiparse en los reconocimientos y satisfacciones de la necesidad de las sociedades. Aprovechamiento las diversidades. Cultivación y aprovechamiento la oportunidad que brinda el diferente tipo de persona. Conciencias políticas. Capacidades para identificación de la corriente emocional y de la relación de poderes subyacentes en unos grupos. (p. 21).

Para lograr la empatía: a) el saber escuchar; b) capacidad de comprender a la persona; y, c) conocer las necesidades de la otra persona.

Dimensión 5: Habilidades sociales.

Alviárez y Pérez (2009) definió:

Los artes de relacionar en grandes partes, son debidos a las habilidades de producción sentimiento en el resto. Estas habilidades, son las bases en las que se sustentan las popularidades, los liderazgos y las eficiencias interpersonales. La persona con estas cualidades es más eficiente en todos los relacionados con las interacciones entre individuo. Durante los desarrollos de la habilidad de comunicaciones efectiva, de comprensiones y valoraciones de la emoción de otro, las gestiones de las inteligencias emocionales pasan de intrapersonales a interpersonales. El gran tema de estos apartados tales como exponen son las autos aperturas, las asertividades y las escuchan activas. (p. 101).

Para De León (2012), “maneja bien las emociones en una relación e interpreta adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactúa sin dificultad, utiliza sus habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y en el trabajo de equipo” (p. 22).

Según Muñoz y Rodríguez (2005) mencionan que en la esfera de las competencias o aptitudes sociales, es decir, como los individuos se relacionan con los demás, las principales competencias que se plantean son:

Habilidad social. Capacidades para inducción en el otro la respuesta deseable. En estos se incluye:

Influencias.- Aplicación táctica efectiva para las persuasiones.

Comunicaciones. Capacidades para escuchar activamente y la transmisión de mensaje claro y convincente.

Manejos de conflicto. Capacidades de manejo situación de conflicto, negocio y resolución de desacuerdo.

Liderazgos.- Inspiracional y dirección a grupo y persona.

Catalizadores de los cambios. Capacidades para iniciación, dirección o manejo situación de cambios.

Establecimiento vínculo.- Alimentación sistema de vínculo y relación para causar las obtenciones de objetivo. (p. 21).

Para lograr la sociabilidad se debe: a) respetar las normas de buena conducta; b) dirigirse con saludo a las personas; c) identificar los nombres de los miembros de grupo; d) evitar el aislamiento; e) disposición de colaboración, trabajo y equipo; y, f) brindar amistad y compromiso de compañerismo.

Inteligencia emocional en el trabajo

Daniel Goleman determinó que la condición intelectual no son las únicas garantías de los éxitos en los ámbitos profesionales de los trabajos, sino, unidos a la necesidad emocional cubierta de los personales como parte de los equipos, desarrollarán los desempeños y el resultado de todos los líderes y trabajadores motivándolos emocionalmente a ser productivos.

Bases teóricas de la variable Manejo de conflictos

Definición de manejo de conflictos

Según Robbins (2004), los manejos de conflicto son los usos de la técnica o estrategia de resoluciones y estimulaciones para alcanzarán los grados deseados de conflictos.

Asimismo, Ortiz (2003) se refirió al manejo de conflictos como el proceso que debe ser entendido como una estrategia para lograr un acuerdo. Las estrategias son aquellas líneas generales de acción, tareas o los medios para alcanzar los objetivos.

Para Juliani (s/f) citado en De León (2012), indicó:

Las cuestiones de la disputa interna son unos temas que resultan bastantes críticos para mucho integrante de grupo de trabajo, ya sean que desarrolla su actividad en los ámbitos empresariales privados, gubernamentales, o en cualquier otros tipos de organizaciones, ya que genera unos climas laborales tensos y difíciles de soporte. En este caso, los conflictos podrá resolverse a partir de las negociaciones, siempre y cuando los grupos tomen real conciencia de los problemas que se han generado entre ello (p.40).

Teorías sobre el conflicto

Robbins (2004) citado en De León (2012), estableció tres teorías acerca del conflicto:

Las tradicionales. Estas teorías planteas que todo el conflicto es malo y el consideran negativas. Perciben el conflicto como violento, destructivo e irracional, por este motivo debería evadirse. Se cataloga como resultado disfuncional que se manifiesta por las faltas de comunicaciones, confianzas entre la persona y por las carencias de sensibilidades del gerente a la necesidad del empleado. Ya que estas teorías buscan evitan todos tipos de conflictos, las mismas se enfocan en encuentra las causas del mismo para poder corregir los desempeños del empleado y de las organizaciones.

Las interaccionistas. Estas teorías aceptan el conflicto y el alientas, con los argumentos que unos grupos armoniosos, callados, pacíficos y

cooperadores tienden a tornarse estáticos e insensibles a la necesidad de cambios e innovaciones. Es por ello que dichas teorías incitan al líder a la mantención de unos estados mínimos y continuos de conflicto, para que los grupos sean creativos y autocríticos. Las teorías interaccionistas no sugieren que este sea bueno, es por esto que existe conflicto funcional y disfuncional. El funcional es el que sustenta la meta de los grupos y mejora sus desempeños, es constructivo; mientras que el disfuncional es el que estorba los desempeños de los grupos, es de forma de conflictos destructivos. (pp. 30-31).

Cinco teorías de conflictos de Mayglothling

Estilo armonizante o acomodador. Gálvez (2014) definió:

Este estilo de conflicto es otro tipo poco saludable de conflicto en el que una persona actúa de manera no asertiva. El único objetivo de la persona pasiva es mantener feliz a la otra persona. La idea general de este conflicto es "¿Qué puedo hacer para mantenerte feliz, como si nada más importara?". Este estilo de conflicto se ve a menudo entre un cliente infeliz y un gerente. (p. 24).

Estilo evasivo. Gálvez (2014) definió:

Este estilo de conflicto no perpetúa más problemas, pero tampoco los resuelve. La gente que utiliza este estilo a menudo se aleja del conflicto en vez de afrontarlo directamente. Los matrimonios suelen sufrir este tipo de resolución de conflictos, pues un problema ignorado fomenta sentimientos de negligencia de una de las partes. En este estilo, el problema nunca se discute o se trata directamente, haciendo que este permanezca y vuelva a surgir en otra ocasión. (p. 24).

Estilo cooperativo o colaborativo. Gálvez (2014) definió:

Este estilo de conflicto es a menudo recomendado por psicólogos y terapeutas de relaciones. En este conflicto, el objetivo es considerar las necesidades, deseos y sentimientos de cada lado. Ambas partes establecen lo que quieren y la necesidad de resolver el problema,

luego cada parte considera soluciones en conjunto. Generalmente, el resultado de este tipo de conflicto son compromisos. (p. 25).

Estilo comprometedor. Gálvez (2014) definió:

Este estilo es similar al cooperativo. Sin embargo, cada parte ofrece renunciar a algo en vez de solicitar deseos o necesidades. Cada parte discute renunciar a derechos, privilegios o deseos a cambio de algo. Los chicos pueden involucrarse en este tipo de conducta cuando tratan con sus padres o afrontan un conflicto con otras figuras de autoridad. (p. 25).

Tipos de conflictos

Según Fernández y Polanco (2009), funcional, desde el punto de vista de la organización, la confrontación entre grupos que se traduce en beneficios para la organización; disfuncional, destaca la confrontación entre grupos que obstaculiza el logro organizacional. (p. 205).

Dimensiones del manejo de conflictos

De acuerdo con Robbins (2004) existen cuatro principales estrategias de resolución de conflictos, entre las que se encuentran las siguientes:

Dimensión 1: Negociación.

Para Robbins (2004) citado en Fernández y Polanco (2009), la negociación:

Es el proceso en el cual, dos o más partes intercambian bienes o servicios tratando de estar de acuerdo en la tasa de intercambio para ellos. En este orden de ideas, la investigadora, infiere que la negociación es considerada como la aplicación de las habilidades de comunicación y las transacciones para manejar conflictos llegando a resultados satisfactorios para las partes. (p. 208).

Según Fernández y Polanco (2009):

Los elementos de negociación voluntarios (o permisibles) no son obligatorios ni ilegales; son parte de las negociaciones sólo por acuerdo conjunto de la empresa y el sindicato. Ninguna de las partes

puede ser obligada contra sus deseos a negociar en torno de los elementos voluntarios y no es posible rehusarse a firmar el contrato debido a que la otra parte se niega a negociar en torno de un elemento voluntario. Los elementos de negociación ilegales son aquellos que están proscritos por la ley. La cláusula en la que se acuerda contratar “exclusivamente a miembros del sindicato”, sería ilegal en un estado con derecho al trabajo, por ejemplo. (p. 208).

De León (2012) planteó dos métodos de negociación:

Negociación distributiva: Pretende dividir una cantidad de recursos en una situación de ganar y perder. Es también conocida como negociación competitiva, es uno estilo en donde las partes compiten por la distribución de una cantidad fija de valor.

Negociación integradora: Busca uno o más acuerdos que lleven a una situación en la que todos ganen, además establece relaciones duraderas y facilita la colaboración en el futuro. En este caso, las partes adoptan una actitud orientada a resolver el problema y a buscar un resultado favorable para ambas (p. 42).

Gálvez (2014) mencionó:

Esta se caracteriza por ser voluntaria, informal, no estructurada, por ser usada para lograr acuerdos mutuamente aceptables, aquí no existe un tercero neutral, no existe límite en la presentación de prueba, argumentos e intereses. Una vez descritas sus características se puede definir como un proceso de mutua comunicación, encaminado a lograr un acuerdo con otros cuando hay algunos intereses compartidos y otros puestos. (p. 27).

Dimensión 2: Mediación.

Al respecto Robbins (2004), indicó que la mediación es más eficaz si los conflictos son moderados; el mediador deber ser una persona de confianza, neutral y no impositiva. Consiste en que un tercero neutral facilite una solución negociada mediante razonamientos, persuasión, sugerencias alternativas, etc.

Siempre ampliando, Barrera (2004) agregó que la mediación es el proceso informal en el que una tercera parte neutral ayuda a las partes en conflicto, a resolver la controversia, pero sin tener el poder para imponer una solución. La finalidad principal de la mediación es la de administrar conflictos en forma armoniosa, eficiente, efectiva, eficaz y duradera.

Además, Fisas (2005) citado en Núñez, Salón, Romero y Rosales (2009), consideró que el conflicto está en condiciones de someterse a un proceso de mediación, cuando son extremadamente complejos, prolongados en el tiempo y están a punto de maduración o ya maduraron lo suficiente, las características que presentan son:

(1) Esfuerzos agotados por controlar o administrar el conflicto bilateralmente, es decir, las propias partes contendientes han llegado a un “impasse”. (2) Ninguno de los oponentes está dispuesto a seguir tolerando los costos crecientes de una escalada del conflicto. (3) Agotamiento de las partes contendientes, éstas están dispuestas a romper la situación de “impasse”, desean cooperar de alguna manera o involucrándose en alguna comunicación o contacto. (p. 264).

Según Gálvez (2014) mencionó que “es un procedimiento no adversario en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. Ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversias. Ayuda a explorar las posibles soluciones” (p. 28).

Dimensión 3: Conciliación.

Robbins (2004) manifestó que la conciliación se utiliza mucho en las disputas internacionales, laborales, familiares y comunitarias. Un conciliador es una tercera persona confiable que ejerce un vínculo de comunicación informal entre el negociador y el oponente; además se ocupa de recopilar hechos, investigar, interpretar mensajes y convencer a las partes para que puedan desarrollar acuerdos.

Barrera (2004) por su lado, definió la conciliación como el proceso en donde existe la posibilidad de que el tercero, una vez que las partes agotan sus propuestas

pueda proponer fórmulas de acuerdo. El conciliador es designado por acuerdo de las partes, para investigar los hechos y sugerir las fórmulas de solución; este proceso es más formal y menos flexible que la mediación. Por lo que, la conciliación consistente en proponer alternativas concretas a las partes para que resuelvan de común acuerdo sus diferencias.

Para Gálvez (2014) la conciliación es “un intento para llegar a un entendimiento entre las partes que tienen un litigio que signifique un acuerdo razonable. Excluye el conflicto por una transacción en que como este contrato lo indica significa que los contrayentes se hacen recíprocas concesiones” (p. 27).

Dimensión 4: Arbitraje.

Robbins (2004) citado en De León (2012), refirió:

En el arbitraje interviene una tercera persona que tiene la autoridad de dictar un acuerdo. Este puede ser voluntario (a solicitud) y obligatorio (impuesto a las partes por leyes o contratos). El arbitraje siempre termina en un arreglo. El árbitro varía de acuerdo con las reglas fijadas por los negociadores; es decir, puede estar limitado a escoger una de las últimas ofertas de un negociador o sugerir un acuerdo que no sea obligatorio o bien tener la libertad de elegir y hacer cualquier tipo de juicio que quiera (p. 46).

Barrera (2004) al complementar indicó que el arbitraje es un procedimiento en el que particulares o instituciones, a través de un acuerdo voluntariamente expresado, deciden solucionar sus conflictos de forma privada. En esta alternativa interviene un tercero que estudia el conflicto, analiza las pruebas existentes y decide, emitiendo un veredicto o juicio.

Gálvez (2014) lo clasificó en:

Voluntario: un tercero neutral resuelve el conflicto su fallo obliga a las partes.

Compulsivo no vinculante: el procedimiento se lleva a cabo antes de darse curso al litigio, es menos formal; la decisión no es obligatoria para las partes, pero si la decisión de Juez revela que el arbitraje era

razonable la parte puede ser multada y condenada a pagar costos. (p. 28).

Marco conceptual

Inteligencia emocional

“Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” Goleman (1998, p. 98).

Auto-conocimiento

Según Bar-On (1997), es la capacidad que muestra el individuo para respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones. Abanto, Higuera y Cueto (2000).

Auto-motivación

“La persona utiliza sus preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia sus objetivos, toma iniciativas, es muy efectiva y logra perseverar frente a los contratiempos y las frustraciones” De León (2012, p. 22).

Auto-regulación

Muñoz y Rodríguez (2005) mencionaron que el control de estados, impulsos y recursos internos, que incluye:

Autocontrol. Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos que puedan resultar perjudiciales.

Confiabilidad. Mantener normas de honestidad e integridad.

Integridad. Asumir la responsabilidad de la actuación personal.

Adaptabilidad. Flexibilidad para afrontar los cambios.

Innovación. Estar abierto y dispuesto ante las nuevas ideas, enfoque novedoso y la nueva información. (p. 20).

Empatía

Según Bar-On (1997) citado en Abanto, Higuera y Cueto (2000), “es la habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. Esta habilidad permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces” (p. 23).

Habilidades sociales

“Maneja bien las emociones en una relación e interpreta adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactúa sin dificultad, utiliza sus habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y en el trabajo de equipo” De León (2012, p. 22).

Conflictos

Según Robbins (2004), el manejo de conflictos es el uso de las técnicas o estrategias de resolución y estimulación para alcanzar el grado deseado de conflicto.

Conciliación

Para Gálvez (2014) la conciliación “es un intento para llegar a un entendimiento entre las partes que tienen un litigio que signifique un acuerdo razonable. Excluye el conflicto por una transacción en que como este contrato lo indica significa que los contrayentes se hacen recíprocas concesiones” (p. 27).

Mediación

Según Gálvez (2014) mencionó: que “es un procedimiento no adversario en el que un tercero neutral ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable. Ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversias. Ayuda a explorar las posibles soluciones” (p.28).

Negociación

Es el proceso en el cual, dos o más partes intercambian bienes o servicios tratando de estar de acuerdo en la tasa de intercambio para ellos. En este orden de ideas, la investigadora, infiere que la negociación es considerada como la aplicación de las

habilidades de comunicación y las transacciones para manejar conflictos llegando a resultados satisfactorios para las partes. Fernández y Polanco (2009, p. 208).

Arbitraje

Robbins (2004) refirió:

En el arbitraje interviene una tercera persona que tiene la autoridad de dictar un acuerdo. Este puede ser voluntario (a solicitud) y obligatorio (impuesto a las partes por leyes o contratos). El arbitraje siempre termina en un arreglo. El árbitro varía de acuerdo con las reglas fijadas por los negociadores; es decir, puede estar limitado a escoger una de las últimas ofertas de un negociador o sugerir un acuerdo que no sea obligatorio o bien tener la libertad de elegir y hacer cualquier tipo de juicio que quiera (De León, 2012, p. 46).

1.3 Justificación de la investigación

Justificación teórica

La variable inteligencia emocional de Goleman (1996) dimensionó en autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales y a decir de Goleman (1996) inteligencia es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura del ser humano, la inteligencia emocional es entendida, para la investigación, como el conjunto de capacidades que permite resolver problemas con respecto a las emociones y las estrategias de manejo de conflictos. Alviárez y Pérez (2009, pp. 97-98).

Por otro lado la variable manejo de conflictos De León Toledo Nancy Paola (2011) tomó como base teórica a Robbins (2004) quien lo distribuyó en cuatro dimensiones: Negociación, Mediación, Conciliación y arbitraje decir se mide el manejo de conflictos con estos aspectos.

Justificación metodológica

En la presente investigación posibilitó la ampliación del conocimiento de las variables inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos; además

las conclusiones que resulten permitieron tomar decisiones que favorezcan el manejo de conflictos de las enfermeras del Hospital Dos de Mayo.

Los instrumentos utilizados pasaron por las dos propiedades básicas de todo instrumento la validez a través de los juicios de expertos y confiabilidad con el alfa de Cronbach.

Justificación social

La presente investigación tiene relevancia académica porque permitió que los resultados permitan diagnosticar el nivel de inteligencia emocional y el manejo de conflictos que presentan en el Hospital Dos de Mayo y a establecer la relación con el manejo de conflictos y de este modo se puede tomar decisiones para que el personal incrementen sus niveles de inteligencia emocional y se pueda ver reflejado en el uso de estrategias de manejo de conflicto.

1.4 Problema

A nivel internacional, se evidencian que el personal que trabaja en los hospitales tienen problemas en el manejo de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos; a decir de Bustos (2016) expresó la importancia de la formación en Inteligencia Emocional (IE) y Gestión de Conflictos aplicada a los profesionales sanitarios debido a que en el día a día el personal está cargado de emociones y cada vez que se atiende a un paciente en cualquiera de las áreas del hospital, se tiene por delante a un universo diferente y este ser humano necesita cuidado y ayuda; por lo que es normal que aparezcan conflictos, puesto que es inherente a la condición humana; pero estos conflictos deben ser manejados adecuadamente, estos no deben ser evitados ni o negados.

En el Hospital Dos de Mayo se evidencian problemas en el manejo de inteligencia emocional, por lo que los trabajadores presentan un nivel bajo de autoconocimiento, especialmente en la confianza a sí mismos, dificultades en la autorregulación, especialmente en el autocontrol y la integridad, problemas en la automotivación, como la motivación para el logro, el compromiso, la iniciativa y muchas veces el optimismo; también presenta problemas en la empatía que debe desarrollar en función al compromiso de los demás la orientación hacia el servicio y la ayuda a los demás y presenta problemas en la comunicación, habilidades en

equipo y el liderazgo de las habilidades sociales. Por otro lado presenta problemas en el manejo de conflictos, a nivel de la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje; elementos tan necesarios para el desarrollo de estrategias de manejo de conflictos.

Por otra parte, Goleman (1996) citado en Alviárez y Pérez (2009), indicó que la inteligencia emocional:

Es la capacidad de saber utilizar un sentimiento adecuado a cada problema que nos plantea la experiencia, siendo la inteligencia emocional la que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las pasiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo, y adoptar una actitud empática y social que nos brindará más posibilidades de desarrollo personal. (p. 97).

La definición que explica que la inteligencia es el conjunto de capacidades que permite resolver problemas o fabricar productos valiosos en la cultura del ser humano, la inteligencia emocional es entendida, para la investigación, como el conjunto de capacidades que permite resolver problemas con respecto a las emociones y las estrategias de manejo de conflictos.

De León (2012) manifestó que “Las empresas con índices de conflictividad más bajos son las empresas más exitosas en el ámbito laboral” (p.9). Por lo que se establece que a mejor manejo de inteligencia emocional se desarrolla un mejor manejo de estrategias de manejo de conflictos y de este modo la institución garantiza el éxito al solucionar los conflictos de una manera más constructiva. El Hospital Dos de Mayo, por ser una institución perteneciente al sector salud, presenta una serie de dificultades en el ámbito laboral y humano y como consecuencia de ello el personal del hospital presenta dificultades en el manejo de la frustración y las emociones, dificultades en la resolución de conflictos entre otros aspectos, situaciones estas que crean inestabilidad y preocupación emocional, situación esta que no permite a su personal trabajar adecuadamente,

pues las dificultades interpersonales imposibilitan su desempeño laboral y profesional y como consecuencia de ello el buen manejo de las emociones.

Por lo antes expuesto se expresan los siguientes problemas de investigación:

Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el automotivación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específico 2

Existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre el automotivación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específicos 4

Existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Hipótesis específicos 5

Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017

Objetivos específicos

Objetivos específico 1

Determinar la relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivos específico 2

Determinar la relación entre la autorregulación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la automotivación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivo específicos 4

Determinar la relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Objetivo específicos 5

Determinar la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Definición conceptual

Variable 1: Inteligencia emocional

Goleman (1998) “Capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales” (p. 98).

Variable 2: Manejo de conflictos

Ortiz (2003) se refiere al manejo de conflictos como “el proceso que debe ser entendido como una estrategia para lograr un acuerdo. Las estrategias son aquellas líneas generales de acción, tareas o los medios para alcanzar los objetivos” De León (2012, p.40).

Definición operacional

Variable 1: Inteligencia emocional

Conjunto de estrategias planificadas para medir la variable con las dimensiones que fueron; autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Goleman (1999) medido con instrumento de escala ordinal.

Variable 2: Manejo de conflicto

Conjunto de estrategias planificadas para medir la variable manejo de conflictos con las dimensiones, como negociación, mediación, conciliación y arbitraje.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable inteligencia emocional

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Autoconocimiento	Control de si mismo	1,2,3,4,5,6	Siempre (4)	Óptimo (91-120)
	Regula emociones		Casi siempre (3)	medio alto (71-90)
Autorregulación	Autocontrol	7,8,9,10,11,12	A veces (2)	Intermedio (52-70)
	Decisión		Nunca (1)	Bajo (30-50)
Automotivación	escucha identifica caridad	13,14,15,16,17,18		
Empatía	carismático entusiasta sociable	19,20,21,22,23,24		
Habilidad social	afectivo Afinidad social	25,26,27,28,29,30		

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable manejo de conflictos

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Negociación	compromiso responsabilidad es razonable	1,2,3,4,5,6,7	Si No	Alto (20-28)
Mediación	facilita solución logro de intervención Asume	8,9,10,11,12,13,14,		Medio (10-199) Bajo (0-9)
Conciliación	Es razonable laboral familiar	15,16,17,18,19,20, 21		
Arbitraje	facilita soluciones coordinación concluye	22,23,24,25,26,27,28,		

2.3. Metodología

La presente investigación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo y el método fue hipotético deductivo.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque “ se usa la recolección de datos para probarla hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadísticos” Hernández, et al. (2014, p. 4).

Se consideró el método hipotético deductivo porque es el método que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (Bernal, 2006, p.56.). Es decir se identificó el problema, se formuló hipótesis y se realizó la contrastación de hipótesis y luego se plantearon las conclusiones en los docentes.

2.4. Tipo de estudio

La investigación fue sustantiva ya que el propósito de la investigación fue describir, explicar y predecir un fenómeno de nivel descriptivo y correlacional

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades , procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, et al. (2014, p. 92).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” Hernández, et al. (2014, p.94).

2.5. Diseño de investigación

El término diseño, se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 128).

El diseño que se realizó fue el no experimental transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” de corte transversal porque se dio en un momento dado. Hernández, et al. (2014, p. 152).

Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” Hernández, et al. (2014, p. 152).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

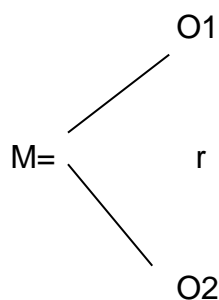


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M = Trabajadores del Hospital Dos de Mayo

O1= Observación de inteligencia emocional

O2=Observación de manejo de conflictos

r = Relación entre variables. Coeficiente de correlación

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, *et al.* (2014), es “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). La población estuvo conformada por 80 trabajadores del hospital Nacional Dos De Mayo.

La población estuvo conformada por 80 trabajadores del servicio de cirugía de tórax y cardiovascular, Hospital Dos de Mayo.

Tabla 3.

Distribución de la población de la investigación

Población	Total
Médicos	22
Enfermeras	27
Técnicos de enfermería	26
Tecnólogos	02
Personal administrativos	03
Total	80

Nota : Elaboración propia

Muestreo

El tipo de muestreo aplicado fue de tipo no probabilístico sin normas o circunstancias (conveniencia) según Sánchez y Reyes (2015) mencionaron que “es circunstancial cuando los elementos de la muestra se toman de cualquier de manera, respondiendo a la necesidad de la investigación y a lo que el investigador necesita para su trabajo” (p.161).

Criterios de selección

Se ha considerado como criterio de selección a todos los trabajadores de género femenino y masculino que trabajan en el departamento de cirugía de tórax del Hospital dos de Mayo.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó para medir las variables de inteligencia emocional y manejo de conflictos fue mediante encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

Hernández, et al. (2014) indicaron que la recolección de datos implica “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p. 198). Así mismo la técnica que se utilizó para las variables fue la encuesta la que permitió reunir información de la muestra en estudio.

Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos que se utilizaron para medir las variables fue el cuestionario que consisten en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos” Bernal (2010, p. 250).

Hernández, et al. (2014) señalaron que el cuestionario “se trata de un conjunto de variadas preguntas respecto de una o más variables que se va llevar a medir. Esto debe ser congruente y coherente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

Instrumento para medir Inteligencia Emocional

Ficha Técnica

Nombre	: Cuestionario de inteligencia emocional
Autor	: Daniel Goleman
Año	: 1996.
Adaptado	: Noemi yacavilca Rivera (2017)
Aplicación	: Individual y colectivo
Tiempo	: De 20 minutos aproximadamente
Edad	: Adultos
Administración	: Colectiva

Consiste en un instrumento constituido.

Consiste en el instrumento que se utilizó mediante cuestionario tipo escala de likert con un total de 30 ítems, distribuido en cinco dimensiones: Autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y Habilidades sociales, es decir se mide la inteligencia emocional con estos aspectos.

Cada subescalas consta de 6 enunciados, haciendo un total de 30. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

- Siempre (4)
- Casi Siempre (3)
- A veces (2)
- Nunca (1)

Los resultados que se obtienen del cuestionario, son categorizados de la siguiente manera:

- Alto
- Medio
- Bajo

Validez:

La validez de los instrumentos se realizó por el juicio de expertos y se verifica con la confiabilidad de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables.

Tabla 4.

Validez de contenido de la variable inteligencia emocional por juicio de expertos

Experto	Nombre y apellido	Aplicable
1	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
2	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable
3	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Nota: Elaborado para la investigación por el autor

Este trabajo fue sometido a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos. Por lo cual se contó con 3 profesionales expertos en el área de salud

con el grado de magister y doctores. Dando como resultado los siguientes calificativos aplicable para la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad del presente trabajo de investigación se realizó mediante prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario de inteligencia emocional.

Según Hernández et al. (2014) la confiabilidad evalúa el instrumento usado del mismo modo puede contener varias escalas, la fiabilidad se puede calcular con diversos procedimientos

Para este estudio se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach debido a que la escala de medición es polinómica de tipo lickert. Teniendo como resultado que el instrumento es altamente confiable pues los resultados así lo demuestran.

Se realizó una prueba piloto 30 trabajadores de otro hospital con las mismas características que la muestra, antes de aplicar el cuestionario de Inteligencia emocional para poder determinar con certeza la confiabilidad del instrumento.

Tabla 5.

Nivel de confiabilidad de la variable de inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	30

Nota: Elaboración propia

El coeficiente Alfa de Cronbach dio un resultado de 0,801 por lo que se interpreta que el instrumento es confiable.

Mallery (2003) propuso las recomendaciones siguientes para la evaluación de alfa de Cronbach -Coeficiente alfa >.9 es excelente - Coeficiente alfa >.8 es bueno -Coeficiente alfa >.7 es aceptable - Coeficiente alfa >.6 es cuestionable - Coeficiente alfa >.5 es pobre (p. 231).

Baremos

Tabla 6.

Escalas y baremos de la variable inteligencia emocional

General	Cuantitativo					Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	
90-120	18-24	18-24	18-24	18-24	18-24	óptimo
60-89	12-17	12-17	12-17	12-17	12-17	Intermedio
30-59	6-11	6-11	6-11	6-11	6-11	Bajo

Instrumento para medir Manejo de conflictos

Ficha Técnica : Manejo de Conflictos

Nombre	: Cuestionario.
Autor	: Robbins
Año	: 2004.
Adaptado	: Noemi yacavilca Rivera (2017)
Aplicación	: Individual y colectivo.
Tiempo	: De 20 minutos aproximadamente.
Edad	: Adultos.
Administración	: Colectiva.

Se utilizó un cuestionario tipo escala ordinal con un total de 28 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: Negociación, Mediación, Conciliación y arbitraje decir se mide el manejo de conflictos con estos aspectos.

Cada subescalas consta de 7 enunciados, haciendo un total de 28. La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

NO (0)

SI (1)

Los resultados que se obtienen del cuestionario, son categorizados de la siguiente manera:

Óptimo

Medio alto

Intermedio

Validez

La validez de los instrumentos se realizó por el juicio de expertos y se verifica con la validez de contenido después de su revisión los cuestionarios presenta resultados favorables

Este trabajo fue sometido a la técnica de validación de variables mediante el juicio de expertos. Por lo cual se contó con 3 profesionales expertos en el área de gestión de la salud con el grado de doctores. Dando como resultado los siguientes calificativos:

Tabla 7.

Validez de variable manejo de conflictos por juicio de expertos

Experto	Nombre y apellido	Aplicable
1	Dra. Violeta Cadenillas Albornoz	Aplicable
2	Mg. Augusto Fernández Lara	Aplicable
3	Dr. Abel Rodríguez Taboada	Aplicable

Nota: Elaborado para la investigación por el autor

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad de la variable manejo de conflictos

KR-20	N de elementos
,915	28

La confiabilidad de manejo de conflictos es de 0.915, interpretándose como alta confiabilidad.

Se aplicó KR- 20:

$$\text{Confiabilidad} = \frac{28}{28-1} \left[1 - \frac{6.59}{54.7} \right] = (28/27)$$

$$(1 - 0,12) = (1,04) (0,88) = 0,915$$

Interpretación: El test de estrategias para el manejo de conflictos tiene una confiabilidad muy alta con **.915**

Así mismo se realizó una prueba piloto a 30 trabajadores de género masculino y femenino de otro hospital antes de aplicar el cuestionario de manejo de conflictos para definir la confiabilidad del instrumento.

Los resultados indicaron que en el instrumento de manejo de conflictos dentro de los parámetros de confiabilidad alta y los instrumentos para inteligencia emocional de confiabilidad alta, los dos instrumentos estuvieron con resultados aceptables para la aplicación y realizar el estudio.

Baremos

Tabla 9.

Escalas y baremos de la variable manejo de conflicto

General	Cuantitativo				Cualitativo
	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim4	
20-28	6-7	6-7	6-7	6-7	Alto
10-19	3-5	3-5	3-5	3-5	Medio
0-9	0-2	0-2	0-2	0-2	Bajo

2.8. Métodos de análisis de datos

Según el enfoque cuantitativo las variables fueron medidas por medio de un cuestionario para cada variable, se elaboró la base de datos de las variables y luego se procesaron utilizando el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2013.

Terminado la recolección de los datos por los instrumentos, se continuaron con el análisis estadístico que corresponde, en la cual fueron utilizados el paquete estadístico aplicado para ciencias sociales SPSS Versión 23. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente Rho de Spearman, ya que el fin de esta investigación de determinar la relación entre las dos variables con un nivel de confianza del 95% y 5% de error.

2.9. Aspectos éticos

Por las características de este estudio se consideró de suma importancia el aspecto ético ya que se realizó la investigación con trabajadores del hospital Dos de Mayo del servicio de cirugía y tórax por lo cual fue pertinente informar a las autoridades del hospital que dieron el consentimiento que corresponde. De la misma manera se respetó el anonimato y particularidad con respecto hacia el evaluado sin juzgar su desempeño.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 10.

Niveles de la variable inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	22,5
	Intermedio	46	57,5
	Óptimo	16	20,0
	Total	80	100,0

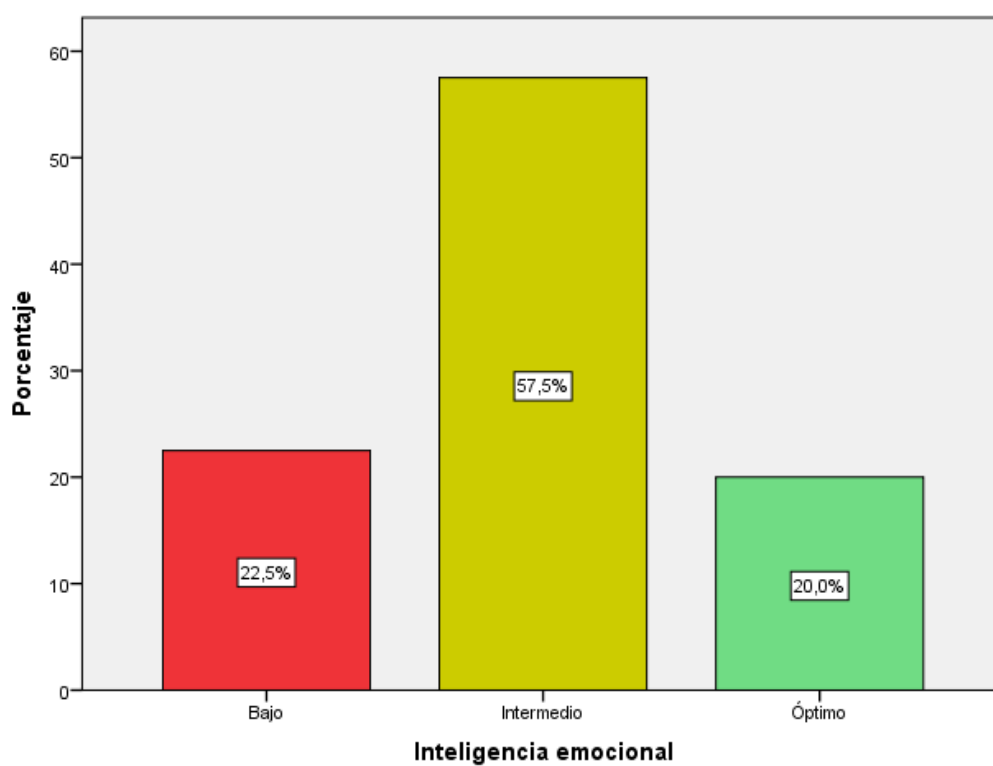


Figura 2. Niveles de la variable inteligencia emocional

En la tabla 10 y figura 2, se aprecia que de los encuestados, el 22.5% presentan un nivel bajo, el 57.5% presentan nivel intermedio y el 20% presenta un nivel óptimo con respecto a la variable inteligencia emocional.

Tabla 11.

Niveles de la dimensión autoconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	12	15,0
	Intermedio	48	60,0
	Optimo	20	25,0
	Total	80	100,0

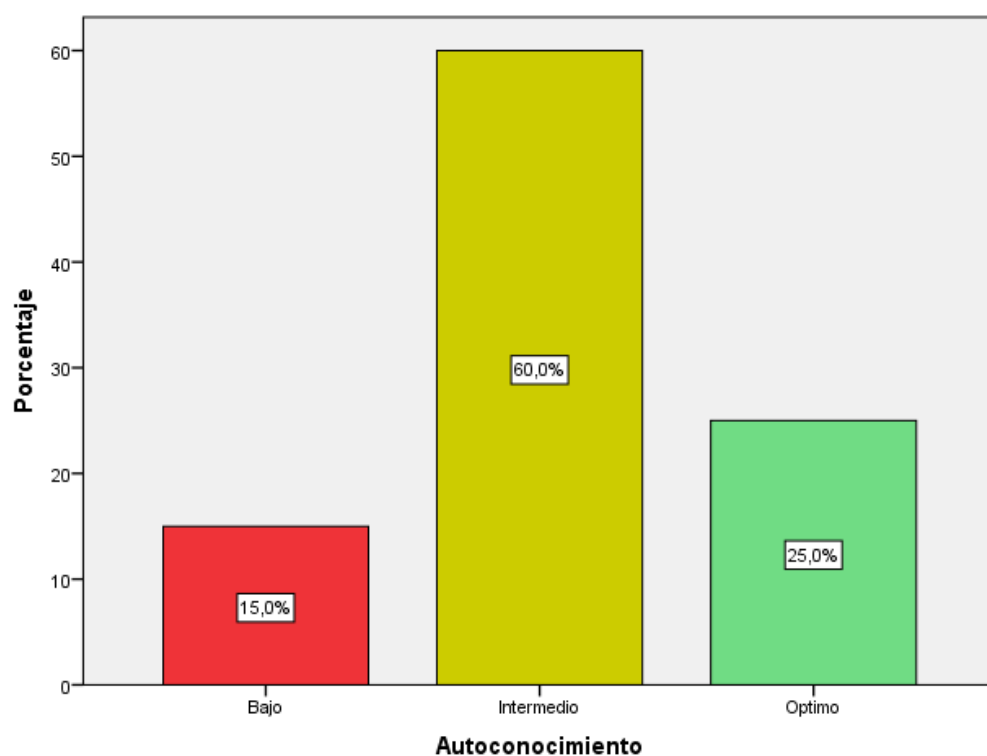


Figura 3. Niveles de la dimensión autoconocimiento

En la tabla 11 y figura 3, se aprecia que de los encuestados, el 15% presentan un nivel bajo, el 60% presentan nivel intermedio y el 25% presenta un nivel óptimo con respecto a la dimensión autoconocimiento.

Tabla 12.

Niveles de la dimensión autorregulación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	13,8
	Intermedio	46	57,5
	Optimo	23	28,7
	Total	80	100,0

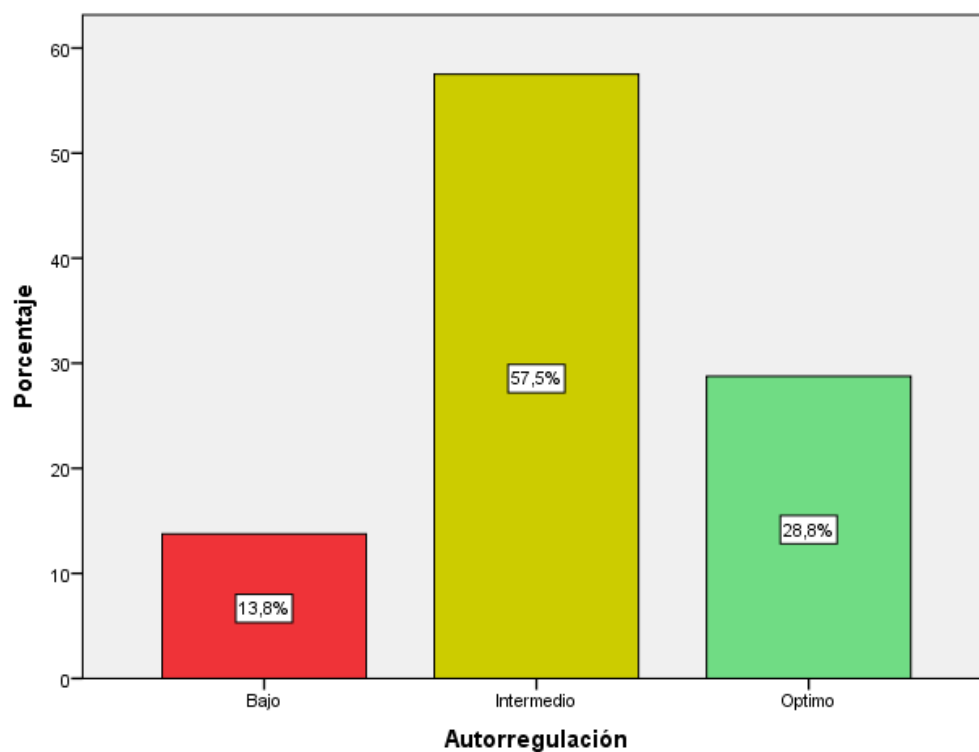


Figura 4. Niveles de la dimensión autorregulación

En la tabla 12 y figura 4, se aprecia que de los encuestados, el 13.8% presentan un nivel bajo, el 57.5% presentan nivel intermedio y el 28.8% presenta un nivel óptimo con respecto a la dimensión autorregulación.

Tabla 13.

Niveles de la dimensión automotivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	18,8
	Intermedio	40	50,0
	Optimo	25	31,3
	Total	80	100,0

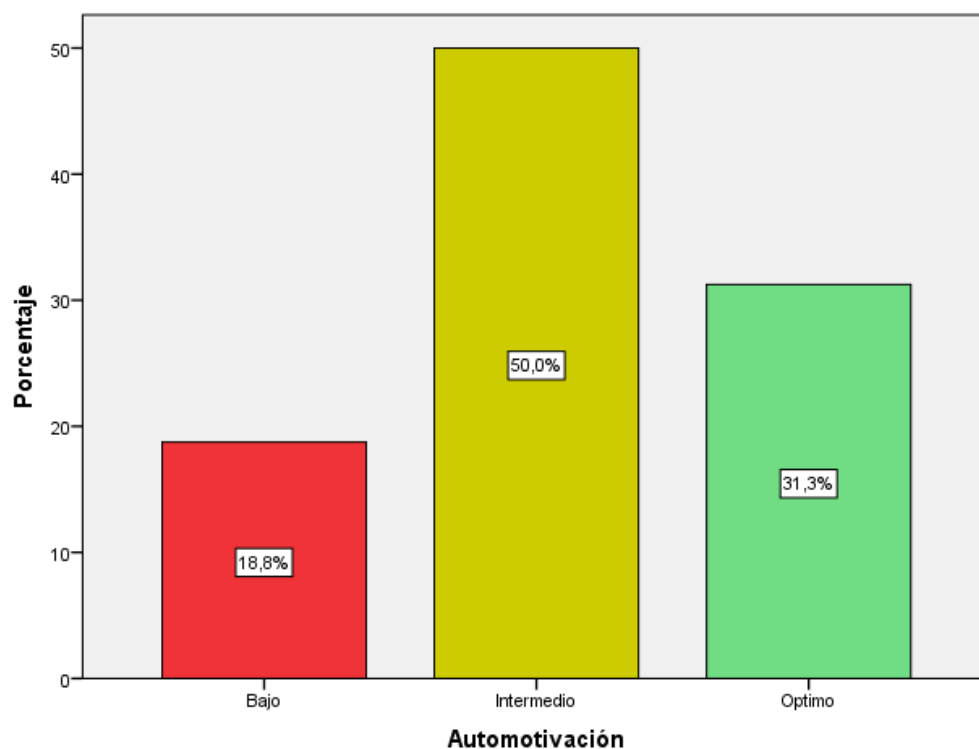


Figura 5. Niveles de la dimensión automotivación

En la tabla 13 y figura 5, se aprecia que de los encuestados, el 18.8% presentan un nivel bajo, el 50% presentan nivel intermedio y el 31.3% presenta un nivel óptimo con respecto a la dimensión automotivación.

Tabla 14.

Niveles de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	28,7
	Intermedio	42	52,5
	Optimo	15	18,8
	Total	80	100,0

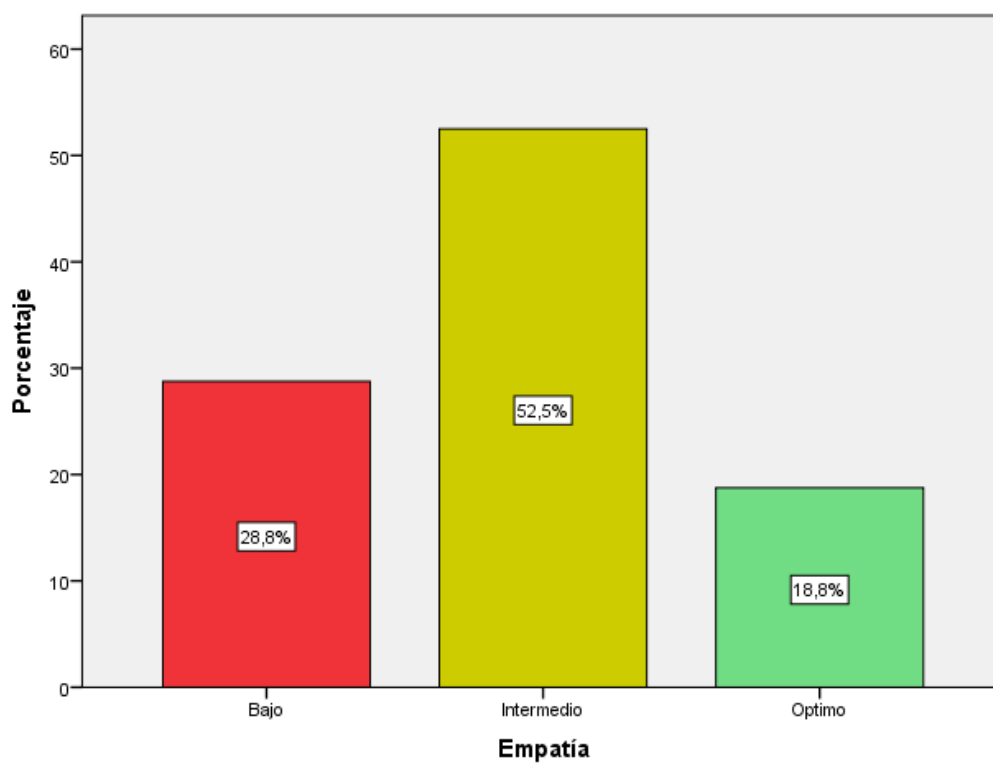


Figura 6. Niveles de la dimensión empatía

En la tabla 14 y figura 6, se aprecia que de los encuestados, el 28.8% presentan un nivel bajo, el 52.5% presentan nivel intermedio y el 18.8% presenta un nivel óptimo con respecto a la dimensión empatía.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión habilidad social

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	19	23,8
	Intermedio	44	55,0
	Optimo	17	21,3
	Total	80	100,0

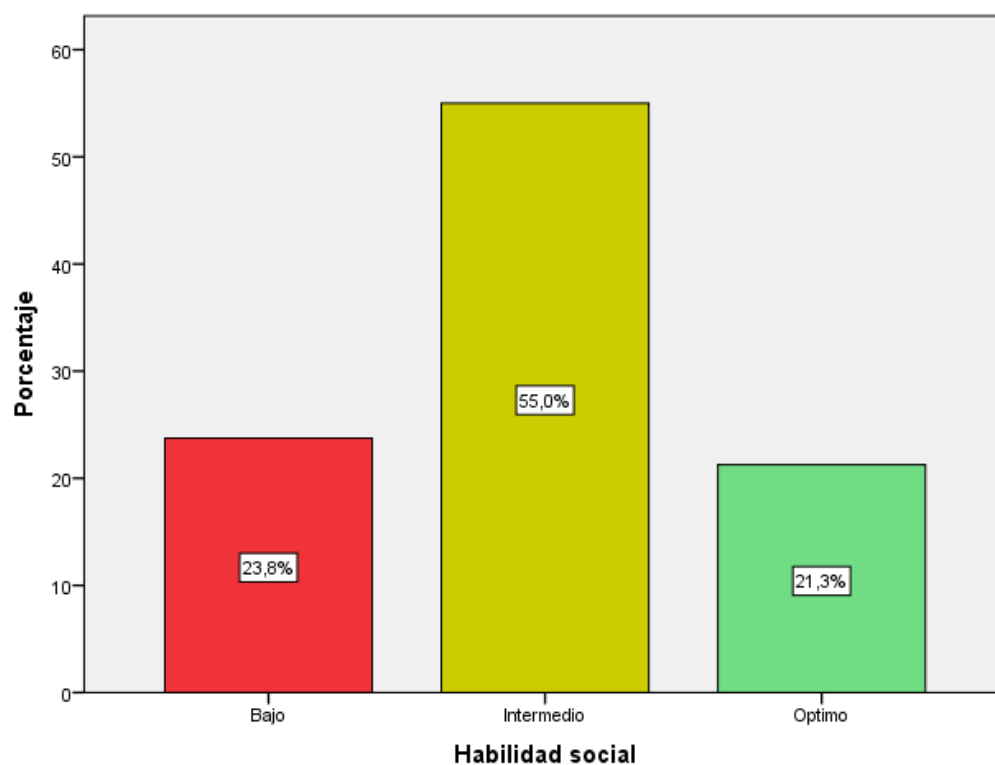


Figura 7. Niveles de la dimensión habilidad social

En la tabla 15 y figura 7, se aprecia que de los encuestados, el 23.8% presentan un nivel bajo, el 55% presentan nivel intermedio y el 21.3% presenta un nivel óptimo con respecto a la dimensión habilidad social.

Tabla 16.

Niveles de la variable manejo de conflictos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	25,0
	Medio	45	56,3
	Alto	15	18,8
	Total	80	100,0

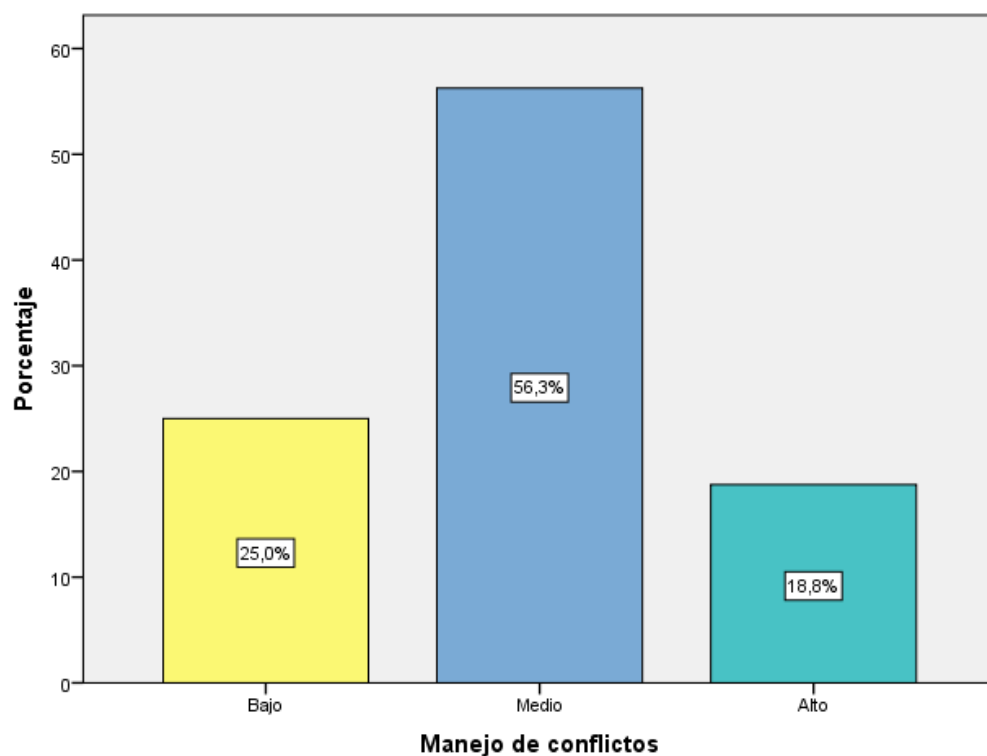


Figura 8. Niveles de la variable manejo de conflictos

En la tabla 16 y figura 8, se aprecia que de los encuestados, el 25% presentan un nivel bajo, el 56.3% presentan nivel medio y el 18.8% presenta un nivel alto con respecto al manejo de conflictos.

Tabla 17.

Niveles de la dimensión negociación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	22,5
	Medio	50	62,5
	Alto	12	15,0
	Total	80	100,0

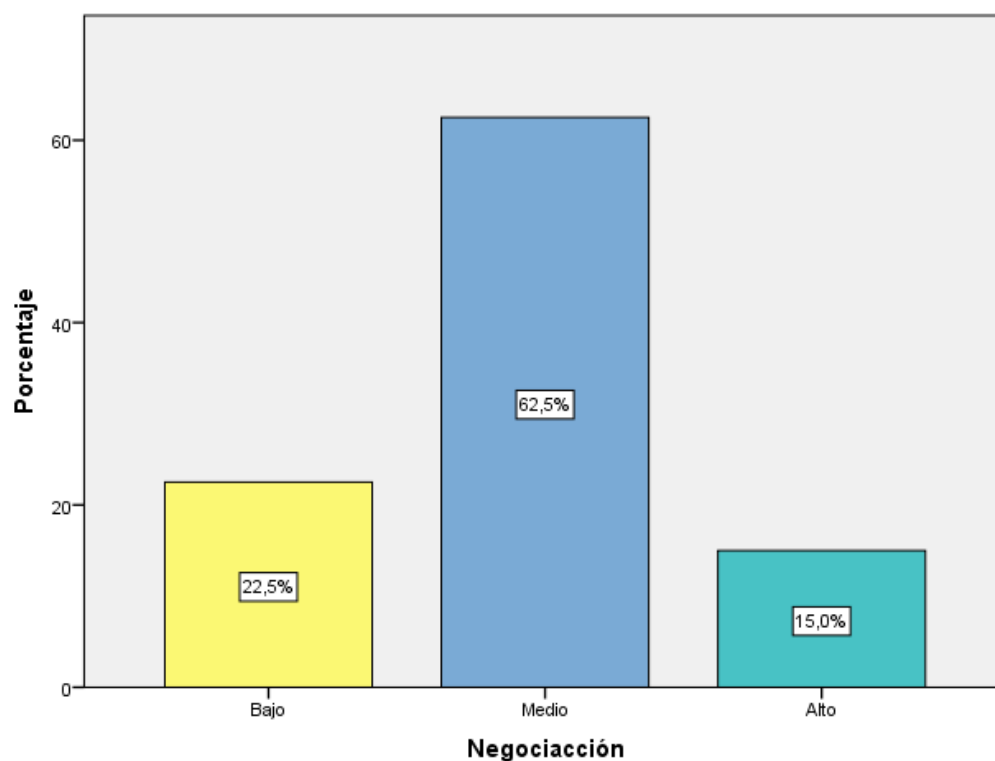


Figura 9. Niveles de la dimensión negociación

En la tabla 17 y figura 9, se aprecia que de los encuestados, el 22.5% presentan un nivel bajo, el 62.5% presentan nivel medio y el 15% presenta un nivel alto con respecto a la negociación.

Tabla 18.

Niveles de la dimensión mediación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	22,5
	Medio	52	65,0
	Alto	10	12,5
	Total	80	100,0

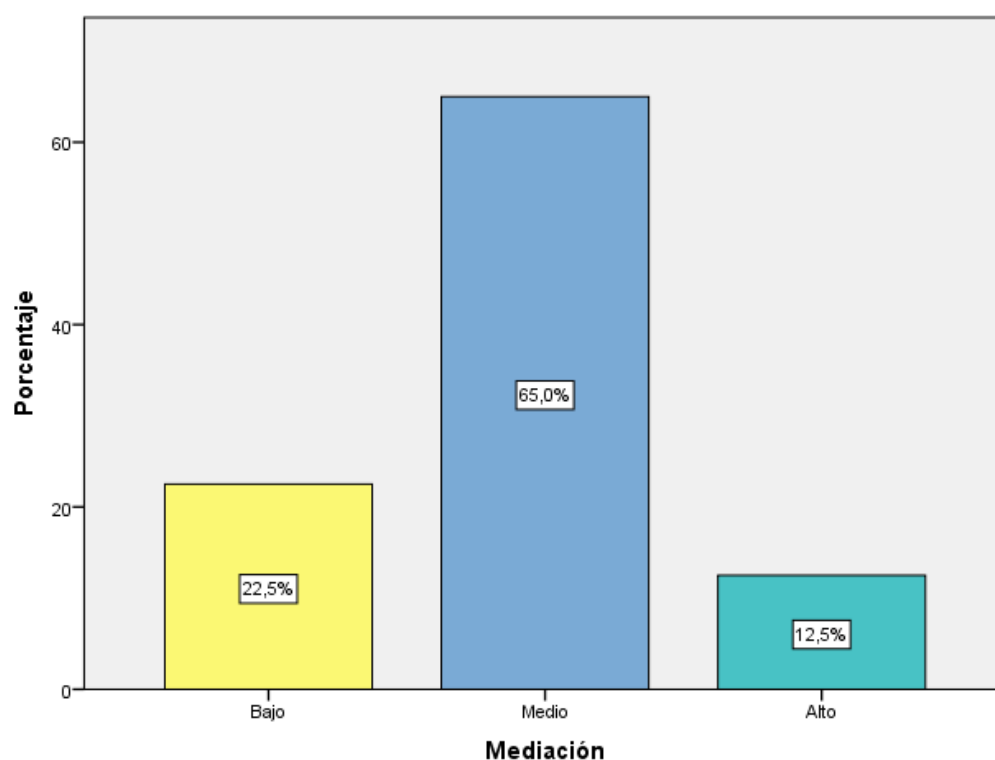


Figura 10. Niveles de la dimensión mediación

En la tabla 18 y figura 10, se aprecia que de los encuestados, el 22.5% presentan un nivel bajo, el 65% presentan nivel medio y el 12.5% presenta un nivel alto con respecto a la mediación.

Tabla 19.

Niveles de la dimensión conciliación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	31,3
	Medio	40	50,0
	Alto	15	18,8
	Total	80	100,0

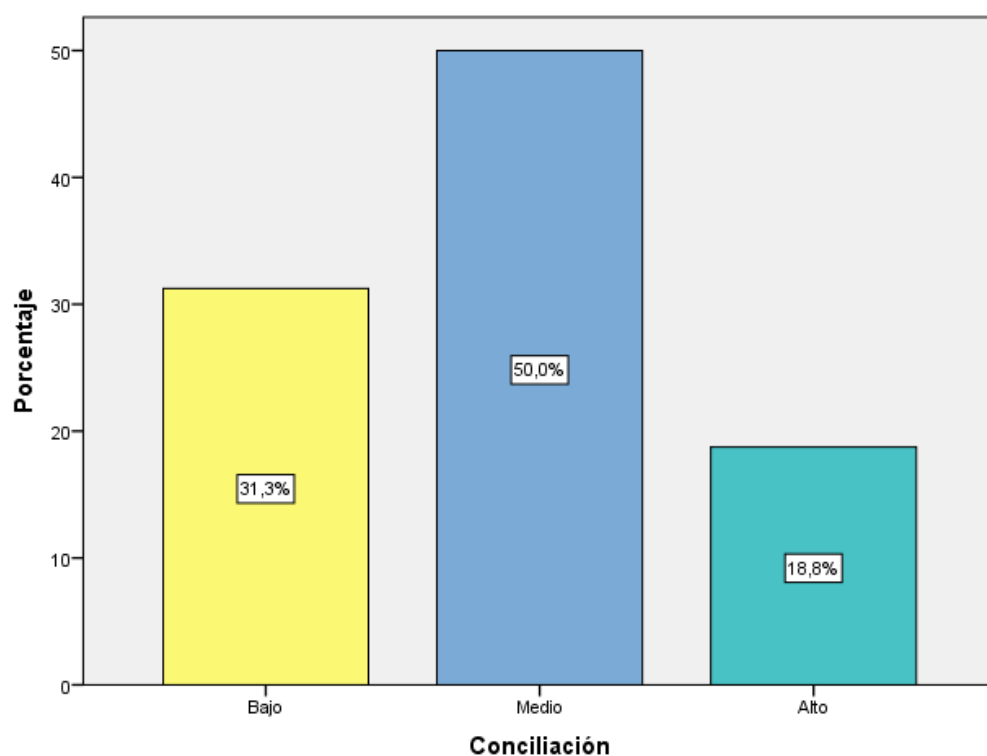


Figura 11. Niveles de la dimensión conciliación

En la tabla 19 y figura 11, se aprecia que de los encuestados, el 31.3% presentan un nivel bajo, el 50% presentan nivel medio y el 18.8% presenta un nivel alto con respecto a la conciliación.

Tabla 20.

Niveles de la dimensión arbitraje

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	33,8
	Intermedio	39	48,8
	Alto	14	17,5
	Total	80	100,0

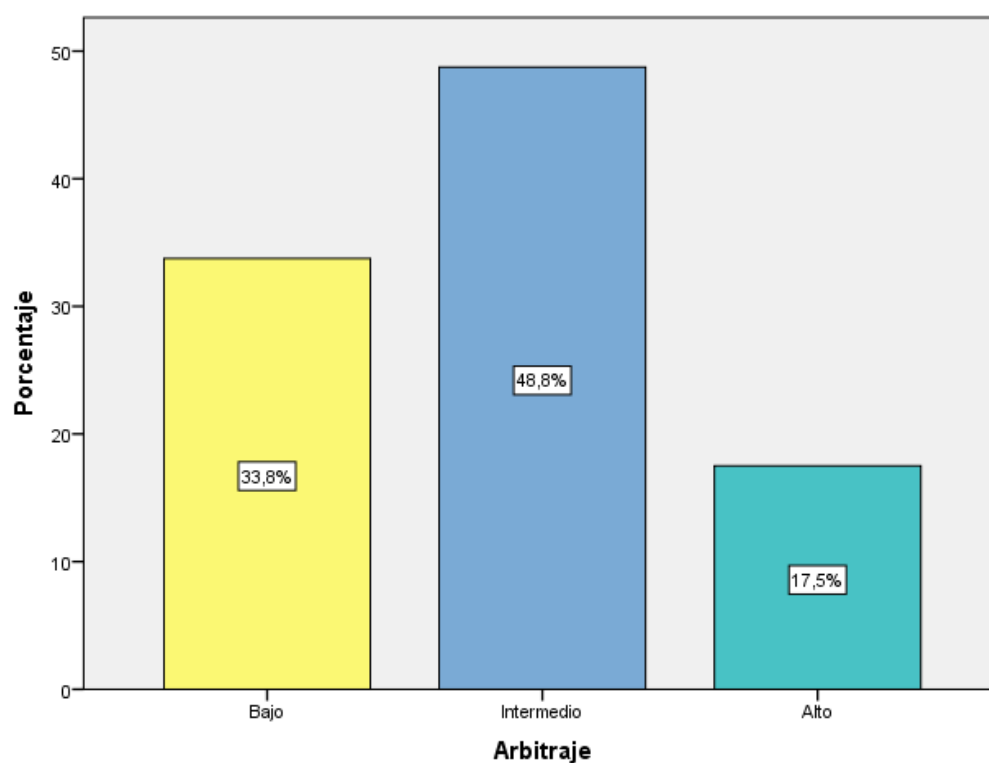


Figura 12. Niveles de la dimensión arbitraje

En la tabla 20 y figura 12, se aprecia que de los encuestados, el 33.8% presentan un nivel bajo, el 48.8% presentan nivel medio y el 17.5% presenta un nivel alto con respecto al arbitraje.

3.2 Contrastación de hipótesis

En la contrastación de las hipótesis, se usó la correlación de Rho de Spearman y esta prueba estadística es adecuada para ver las relaciones entre variables cualitativas.

Prueba de hipótesis general

Formulación de las hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 21.

Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos

		Inteligencia emocional	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1,000	,508**
		.	,000
		80	80
Manejo de conflictos	Manejo de conflictos	,508**	1,000
		,000	.
		80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.508** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22.

Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos

			Auto conocimiento	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto conocimiento	Coeficiente de correlación		1,000	,484**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación		,484**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.484** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como moderado relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 23.

Correlación entre el la autorregulación y el manejo de conflictos

		Auto rregulación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto rregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.601** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la automotivación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la automotivación y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017 .

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24.

Correlación entre la automotivación y el manejo de conflictos

		Auto motivación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,425**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,425**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.425** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 25.

Correlación entre la empatía y el manejo de conflictos

		Empatía	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.462** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Quinta hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Regla de decisión: Si $p < 05$ entonces se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 26.

Correlación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos

			Habilidad social	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Habilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la quinta hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.394** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como baja relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

Discusión

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017., coincidiendo con la investigación de Gálvez (2014) en su investigación titulada Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo, tuvieron como objetivos principales establecimiento si existen relaciones entre las Inteligencias Emocionales (IE) y los manejos de conflicto de los puestos de los trabajos. Los estudios fueron de tipos descriptivos correlacionales. Las investigaciones se realizaron con 17 individuos masculinos, soltero y casado, entre la edad de 18 y 40 años con unos niveles académicos de Diversificados y universitarios. Para realizar las investigaciones se utilizaron 2 instrumentos hechos por De León (2012), los primeros son unos Test de Inteligencias Emocionales (TIE) para la medición los niveles de Inteligencias Emocionales mediante cinco indicador: los auto-conocimientos, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; los segundos instrumentos son unos Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) con los fines de determinación que medios utilizan para superar el conflicto. Para los estudios estadísticos se utilizaron los coeficientes de correlaciones de Pearson; relacionado con el resultado que se obtienen que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de Inteligencias Emocionales (IE) con el tipo de estrategia para solucionar el conflicto laboral. Se concluyeron que los medios que utiliza las mayorías del sujeto para solucionar los problemas son las estrategias "Mediación", relacionado al rango establecido a las mayorías de colaborador se encuentra en unos niveles de Inteligencias Emocionales (IE) "Óptimos". Eso quiere decir que más inteligencia emocional más manejo de conflictos, quien sabe manejar la situación ante un problema es una persona que posee un ainteligencia emocional alta para solucionar un problema.

Al respecto Aradilla (2013) en su investigación titulada *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería*, tuvo como objetivos ahondar en los conocimientos de la característica y componente de las IE, al igual que, procesar la característica del principal instrumento existente para sus evaluaciones; revisar las literaturas científicas disponibles sobre estos constructos en los ámbitos de las enfermería; analizar la relación existente entre las IE y otra variable socioemocional relacionada con los impactos que producen los fenómenos de las muertes en los estudiantes y profesional de enfermería. Participó, en los diversos análisis de forma empírica, muestras de 1544 alumnos de enfermería y 209 enfermera que responden, de formas voluntarias y anónimas, a unos cuestionarios con información sociodemográfica, las formas españolas de las Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24). Se concluyeron: la habilidad emocional del estudiante y profesional de enfermería forma parte fundamentales de los cuidados del enfermo y de la decisión de las prácticas asistenciales y deberían incluirse en el programa de formaciones de las profesiones. La habilidad asociada con las inteligencias emocionales, ayudaría al futuro profesional a en carar de forma eficaz la emoción que suscitan los contactos continuados con las enfermedades y los sufrimientos ajenos y promover, a su vez, las habilidades que permiten unos crecimientos personales y bienestar profesionales.

En relación a la primera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de Pereira (2014) en su investigación titulada *Estudios de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral del empleado de las oficinas de personales de los Gobiernos Bolivarianos de Carabobos*, tuvo como objetivo el estudio de las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral de los personales administrativos específicamente de los Departamentos de Registros y Controles de las Gobernaciones Bolivarianas de Carabobo. Las metodologías de las presentes investigaciones, se enmarcan de tipo explicativas, teniendo en cuenta las naturalezas de las mismas fundamentadas en unos diseños, de campos. La poblaciones en estudios fueron de 15 trabajadores, tomándo como muestra el 100% de ellos; el cual se aplicaron unos cuestionarios de 13 instrumentos de manera

respectiva, certificado por sabidos en el tema, cuyo resultado fue organizado, en las tablas o cuadro de frecuencias y porcentajes, agrupado finalmente en gráfico circular. De maneras generales se concluye que el empleado administrativo de las oficinas de personales de las gobernaciones, en específico los Departamentos de Registros y Controles, no poseen las capacidades de manejo emocional, su conflicto laboral, y no poseen controles de su emoción, ante las situación y adversidad que todos los días se enfrentan en aquella oficina; se debe destacar que existe múltiple factor organizacional, que ocasiona malestares en los personales, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, referentes a los manejos de la emoción, generan como consecuencias, conflicto laboral.

Asimismo el estudio de Reyes (2010), titulado *Inteligencias emocionales y desempeños docentes en los procesos de enseñanzas- aprendizajes, en las facultades de agropecuarias y nutriciones*. Las investigaciones son de tipos descriptivos correlacionales, en las que se buscan describir de modos sistemáticos la característica de unas poblaciones y luego relacionar la variable independiente y dependiente en estos casos las inteligencias emocionales y desempeños docentes en los procesos de enseñanzas- aprendizajes. Las relaciones entre las inteligencias emocionales y los desempeños docentes en los procesos de enseñanzas – aprendizajes en las Facultades de agropecuarias y Nutriciones de las Universidad Nacional de Educaciones Enrique guzmán y Valle es Buena. Estos trabajos de investigaciones, da las relaciones entre las inteligencias emocionales y los desempeños docentes en los procesos de enseñanzas – aprendizajes evaluandos las inteligencias emocionales; en las autoconciencias, se observaron las faltas de confianzas en si mismos, los reconocimientos y aceptaciones como tales por partes de algún otro docente.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de De León (2012) realizó la investigación titulada: *Relaciones entre inteligencias emocionales y estrategia de*

manejos de conflicto en unas empresas de las ciudades de Guatemala. El objetivo fue el establecimiento si existen relaciones entre las inteligencias emocionales (IE) y la estrategia de manejos de conflicto en unos grupos de colaborador de unas empresas en las Ciudades de Guatemala que brindan servicios de comercios internacionales. Los estudios fueron de caracter descriptivo correlacional y realizó con 40 sujetos, que ocupan puestos administrativos en oficinas centrales. Se utilizaron dos tipos instrumentos de elaboraciones propias, los Test de Inteligencia Emocionales (TIE) para la medición los niveles de IE a través de cinco indicadores: los auto-conocimientos, autorregulaciones, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; y los Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) para la determinación las estrategias que más utilizan los individuos para el afrontamiento y resolución de sus problemas: negociaciones, mediaciones, conciliaciones y arbitrajes. Los objetivos de estas investigaciones fueron la proposición de unos sistemas dinámicos y actualizados que desarrollen trabajadores altamente efectivo, con unos rendimientos laborales sobresalientes de acuerdo al enfoque y tendencia contemporánea. De los mismos modos en las investigaciones se pudieron comprobar las importancias de otorgar al trabajador el insumo necesario (conocimiento, destreza, habilidad, aptitud, material y suministro) para que sus rendimientos laborales superen la expectativa individual y grupal, evaluando de forma periódica dichos rendimientos, por tantos se deben empezar por laboral y fortalecer los aspectos actitudinales que le permitan desenvolverse positivamente en su entorno laboral, favoreciendo el trabajo en equipo, la calidad en el servicio y la respuesta efectiva en la realización de cualquier función o tarea. Para esto se propuso utilizar la Inteligencia Emocionales como bases para los cambios y fortalecimientos actitudinales. Los estudios concluyeron que las estrategias de manejos de conflictos “negociaciones”, fueron las que más predominaron en el sujeto evaluados y la mayoría poseen un nivel de IE “óptimo” de acuerdo al rango establecido.

Por otro lado tenemos el estudio de Sánchez (2013) en su tesis titulada *Inteligencias emocionales percibidas y sus relaciones con las satisfacciones laborales en los profesionales de enfermería de las Microred cono norte Tacna • 2012*, tuvieron como objetivos determinar las inteligencias emocionales percibidas y sus relaciones con las satisfacciones laborales del profesional de enfermería de las

Microredes de Salud como norte de Tacna- 2012. Son unos estudios de tipos cuantitativos con los alcances descriptivos, correlacionales y de cortes transversales en unas solas poblaciones de estudios. Para las ejecuciones se utilizaron el TMMS - 24 y los cuestionarios de Satisfacciones Laborales, dirigido al Profesional de Enfermería. Para los análisis descriptivos y elaboraciones del cuadro estadístico se utilizaron los paquetes estadísticos SPSS y las pruebas de chi- cuadrados respectivamente. Las Investigaciones concluyeron que las Inteligencias Emocionales si influyen en las Satisfacciones Laborales, en estos aspectos podemos decir que Jos Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de Inteligencia Emocional en su tres dimensión: Atenciones, Claridades y Reparaciones Emocionales, evidenciandos estos niveles de inteligencias con más predominios en el Profesional de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destacan que el Profesional de Enfermería se encuentra Medianamente Satisfecho, existiendo predominios de los sexos femeninos, con unas edades promedios de 40-49 años; en relaciones a los tiempos de servicios predominan los intervalos de 10 a 20 años.

En relación a la tercera hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre automotivación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017, coincidiendo con la investigación de González (2012) en su investigación titulada *IE: Determinante en el manejo del conflicto en las organizaciones*, tuvo como objetivo comprender de qué forma impactan diversas competencias de inteligencia emocional impresas en los mecanismos de interacción: retroalimentación, reconocimiento al desempeño y trabajo en equipo, en el manejo del conflicto dentro de un contexto organizacional. Se concluyó que a través del estudio se pudo apreciar que la inteligencia emocional aplicada a los procesos de interacción que intervienen en la resolución de conflictos impacta de manera positiva, facilitando resoluciones proactivas y constructivas para la organización y favoreciendo al ambiente y la productividad. En este sentido, existe una relación positiva entre Inteligencia Emocional y manejo de conflictos bajo la percepción de los empleados.

Asimismo Reyes y Carrasco (2014) en su artículo elaborado *Inteligencia emocional predominante en los estudiantes de la facultad de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú 2013*, teniendo como resultados que los niveles de inteligencia emocional promedio en un 49% seguido de una capacidad emocional por debajo del promedio 36% y muy bajo con el 11% respectivamente. Concluye que los componentes de inteligencia emocional general, adaptabilidad y manejo de estrés tienen niveles de riesgo y deberán ser mejorados al igual que la inteligencia emocional interpersonal.

En relación a la cuarta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017. Por consiguiente Morales (2013) en su investigación titulada *Situación actual de la formación educativa en Inteligencia Emocional en personal de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado. Departamento de Cirugía, Hospital Roosevelt, Guatemala*. Se concluyó: El estado actual de la formación educativa en inteligencia emocional de los estudiantes de postgrado –médicos y médicas residentes-, fue deficiente, lo cual se evidencia al cotejar los resultados obtenidos entre los instrumentos TMMS-24 y el Cuestionario de Incidentes Críticos CIC, cuyos hallazgos más relevantes revelaron que la percepción de emociones debe mejorarse (59%); la comprensión y regulación de las mismas oscilan alrededor del 50%; mientras que el CIC evidencia que los médicos residentes poseen motivación en 91% pero carecen de autoconciencia y autorregulación de las emociones; así como de empatía y destrezas sociales en 61%, 98%, 88% y 68%, respectivamente; los anteriores resultados evidencian que luego del egreso de los estudiantes del hospital continuando con la graduación como médicos y el re-ingreso de ellos al hospital a realizar una residencia médica en este tipo de especialidad, la quirúrgica, deteriora aún más la práctica de la inteligencia emocional intrahospitalaria. El estado actual de la formación educativa en inteligencia emocional en las enfermeras, fue deficiente, lo cual se evidencia al cotejar los resultados obtenidos entre los instrumentos TMMS-24 y el Cuestionario de Incidentes Críticos CIC, cuyos hallazgos más relevantes revelaron que la percepción de emociones debe mejorarse en 80%; la comprensión y regulación de las mismas oscilan entre 15% a 45%; mientras que el CIC evidencia que las enfermeras sí poseen autoconciencia en

55%, trabajan con motivación del 85%, pero carecen de autorregulación de las emociones, así como de empatía y destrezas sociales en 90%, 65% y 80%, respectivamente; los anteriores resultados evidencian que la formación de las enfermeras posee bastantes debilidades en cuanto a inteligencia emocional se refiere.

Por otro lado contamos con el estudio de Muchica (2015) en su tesis titulada *Relaciones entre las inteligencias emocionales y el rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliacas 2014*, tuvieron como objetivos el establecimiento de las relaciones existentes entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería; para los efectos se aplicaron al instrumento de recolección de datos como las guías de entrevistas y los cuestionarios que fueran dirigidos al estudiante respectivamente a fin de percibir la opinión de los conformantes de la muestra. Al análisis y medición de las variables inteligencias emocionales, al ser analizadas, ponderadas, y medidas se han establecido que existen unas relaciones directas con los rendimientos académicos de los estudiantes de las CAP de Enfermería de las UANCV; percibidos por los conformantes de las muestras, consiguientemente se relacionan directamente con los rendimientos académicos. En los presentes estudios se concluyeron que, si existen unas relaciones directas entre las inteligencias emocionales y los rendimientos académicos del estudiante de los primeros semestres de las carreras académicas profesionales de enfermería de las UANCV Juliaca 2014.

En relación a la quinta hipótesis específica los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017. Al respecto Rodríguez (2012) en su investigación titulada *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana*. Se concluyó: Los estudios de esta investigación sugieren que el Inventario de Estilos de Manejo de Conflictos, posee validez de contenido, la cual se determinó a través de criterio de jueces, el índice Binomial. Sin embargo, se redujo la cantidad de ítems en base a la

calificación de nivel alto, por parte de los jueces, del mismo modo se modificó el sistema de calificación de elección forzada a Likert, así mismo también se realizaron modificaciones a algunos de los ítems. Para la validez de constructo, mediante el análisis factorial del inventario, se logro una correlación mayores que 0.58 y menores a 0.80, para las 5 sub-escalas, lo cual indica que hay una correlación a nivel moderado. Además se encontró, 5 dimensiones independientes y se logra el 66.88% de explicación. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de Crombach, Gutmann y método de Dos mitades, determinando el nivel de consistencia interna a nivel moderado alto, el cual puede considerarse satisfactorio para propósitos de descripción de grupos. Se desarrollaron baremos percentiles para las cinco sub-escalas de Inventario de estilos de manejo de Conflictos, los cuales están distribuidos en rangos percentiles de: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

Al respecto Cusi (2010) en su investigación titulada *Relaciones entre inteligencias emocionales y desempeños pre profesionales del practicante de enfermería de las Universidades andinas del Cusco, en la institución de salud de Cusco-2010*, tuvieron como objetivos determinaciones las relaciones existentes entre inteligencias emocionales con los desempeños pre-profesionales del practicante de enfermería en el hospital: Antonio Lorena y Regionales de las ciudades de Cusco; en razones que hoy en día las inteligencias emocionales son sumamente importantes para los éxitos profesionales que se manifiestan con altos niveles de desempeños, haciendo usos de la destreza, habilidad, capacidad y aspecto emocionas bien desarrollado, alcanzandos las capacidades de dar sentimientos, controlar emoción, identificación sentimiento y emocion del resto; que cada vez se hace más necesario en las prácticas pre profesionales. Los estudios fueron unas investigaciones Descriptivas-Correlacionales. Se concluyeron: Existen unas correlaciones estadísticamente significativas positivas de grados altos 0.796** % ($r = 0.796$ $p < 0,01$), entre inteligencias emocionales generales con los desempeños pre-profesionales del practicante de las Carreras Profesionales de Enfermería de las Universidades Andinas del Cusco. Los 60.9% de las poblaciones totales se ubican en los niveles promedios de las inteligencias emocionales, los 37% en los niveles bajos, y unos 2.2% en los niveles altos. Los 73.9% del practicante se ubica en los niveles altos en los componentes intrapersonales. Los 60.9% del

practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes interpersonales. Los 71.7% del practicante de enfermería se ubican en los niveles bajo los componentes adaptabilidades. Los 63.0% de practicantes de Enfermería se ubica en los niveles promedios en los componentes de manejo de estrés. Y los 82.6% de practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes estados de ánimos generales. Existen unas correlaciones estadísticamente “significativas positivas” de grados “moderados” entre los componentes de las inteligencias emocionales con los perfiles de desempeños pre-profesionales en practicante de Enfermería. Teniendo en los componentes Intrapersonales unas correlaciones de ,351%, en los interpersonales el ,489 %, las adaptabilidades en unos ,542 %, los manejo de estrés en unos ,535 % y en estados de ánimos generales en unos ,378 % correlacionados con los desempeños preprofesionales altamente significativo, al 99% de confiabilidades.

V. Conclusiones

Conclusiones

Primera:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508

Segunda:

Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,484.

Tercera:

Existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,601.

Cuarta:

Existe relación significativa entre la automotivación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,425.

Quinta:

Existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,462.

Sexta:

Existe relación significativa entre la habilidad social y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,394.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones

Primera:

El director del hospital Dos de Mayo debe realizar talleres al personal sobre estrategias para afrontar los conflictos que se presenten en la institución .

Segunda:

Los jefes de los servicios del hospital Dos de Mayo deben trabajar para que los trabajadores estén seguro de sus capacidades y puedan manejar los conflictos que se presenten de manera adecuada para que su desarrollo dentro del hospital sea el adecuado.

Tercera: .

El director y los jefes de los servicios del hospital Dos de Mayo deben motivar al personal para que se sientan parte importante del equipo de la institución teniendo un clima favorable.

Cuarta:

Extender los estudios expuestos en esta tesis a estudios comparativos teniendo en cuenta el servicio de los hospitales o clínicas .

Quinta:

El director del hospital Dos de Mayo debe fomentar el trabajo en equipo, aplicando técnicas de interacción entre los trabajadores para poder manejar los conflictos que se presenten de forma pertinente.

Sexta:

Realizar estudios con muestras más grandes utilizando muestreo probabilístico para poder realizar generalizar los resultados.

VII. Referencias Bibliográficas

Referencias

- Abanto, Z., Higuera, L. y Cueto, J. (2000). *ICE Inventario de Cociente Emocional de Bar On*. Lima-Perú. Manual Técnico. Lima: Grafimag.
- Alviárez, L. y Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), pp. 94-117. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.
- Aradilla, A. (2013). *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería*. (Tesis doctoral, Universidad de Barcelona, España). Recuperado de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf;jsessionid=4C73D87422972A3B3468C26DF62C3A3D?sequence=1
- Barrera, R. (2004). *Negociación y Transformación de conflictos: reto entre escasez y bienestar*. (2da ed.). Guatemala Serviprensa.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Para educación, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra.ed) México: PEARSON Educación.
- Bar-On (1997). *Manual técnico Inventario Coeficiente Emocional. Traducción y Adaptación para uso experimental en el Perú por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto*. Lima, Perú: 2000.
- Bustos, M. (2016). Inteligencia emocional en el hospital. EPS *Integra Salus Talavera*, Recuperado de <http://integrasaludtalavera.blogspot.pe/2016/06/inteligencia-emocional-en-el-hospital.html>
- Carrasco, (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. (2da ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Cusi, E. (2010). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño pre profesional de los practicantes de enfermería de la Universidad andina del Cusco, en las*

instituciones de salud de Cusco-2010. (Tesis de maestría, Universidad Andina del Cusco, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/501/1/RESUMEN.pdf>

De León, T. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>

Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*, pp. 1-6. (Universidad de Málaga, España). Recuperado de http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF8habilidad_esencial_en_la_escuela.pdf.

Fernández -Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), pp. 63-93. (Universidad de Zaragoza, España). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>

Fernández, C. y Polanco, E. (2009). Manejo de conflicto en instituciones públicas de educación superior del estado Zulia. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 10(1). (Universidad Católica Cecilio Acosta Maracaibo, Venezuela). Recuperado de [file:///C:/Users/Violeta/Downloads/170114929011%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Violeta/Downloads/170114929011%20(1).pdf)

Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A.* (Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>

Goleman, D. (1998). *Trabajando con inteligencia emocional*. New York: Bantam.

- González, R. (2012). *IE: Determinante en el Manejo del Conflicto en las Organizaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Virtual, México). Recuperado de <https://repositorio.itesm.mx/ortec/handle/11285/571585>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: MCGRAW-HILL
- Morales, J. (2013). *Situación actual de la formación educativa en Inteligencia Emocional en personal de enfermería y estudiantes de medicina: pregrado y postgrado*. Departamento de Cirugía, Hospital Roosevelt, Guatemala. (Tesis de maestría, Universidad San Carlos de Guatemala, Guatemala). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0088.pdf
- Muchica, J. (2015). *Relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes del primer semestre de la carrera académica profesional de enfermería de la UANCV Juliaca 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/317/TESIS.pdf?sequence>
- Muñoz, R. y Rodríguez, S. (2005). La inteligencia emocional y su relación con el proceso directivo en el contexto empresarial. *Ingeniería Industrial, XXVI* (1), pp. 18-24., Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría La Habana, Cuba). Recuperado de http://journaldatabase.info/articles/inteligencia_emocional_y_su_relacion.html
- Núñez, M., Salón, J., Romero, G., y Rosales, V. (2009). *Inteligencia emocional e intuición como plataforma en el manejo del conflicto y negociación*. *Multiciencias*, 9 (3), pp. 259-266. (Universidad del Zulia, Punto Fijo, Venezuela). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/904/90412325005.pdf>

- Ortiz, P. (2003). *Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales*. Abya Yala , Ecuador.
- Paredes, M. (2010). *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y el nivel ocupacional en empresas productoras del Perú*. (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3218/1/paredes_tm.pdf
- Pereira, M. (2014). *Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo*. (Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Venezuela). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>
- Reyes, I. (2010). *Inteligencia emocional y desempeño docente en el proceso de enseñanza- aprendizaje*. (Tesis de investigación, Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú). Recueprado de <http://www.une.edu.pe/investigacion/FAN%20AGROP%20Y%20NUT%20010/FAN-2010-111%20REYES%20BLACIDO%20IRMA.pdf>
- Reyes, C. y Carrasco, I. (2014). Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, 2013. *Apunt. cienc. soc.*, 04 (01), pp. 87-100. (Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú). Recuperado de <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/236>
- Robbins, S. Y Judge,T.(2004). *Comportamiento Organizacional*.(decimotercera ed), Pearson Educación. Mexico
- Rodríguez, I. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana*. (Tesis de licenciatura, UCV, Lima, Perú). Recuperado de

https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de_

- Sánchez, M. (2013). *Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de la Microred cono norte Tacna 2012*. (Tesis de maestría Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/210/TG0061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Cuál es la relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el automotivación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo,</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la automotivación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre el automotivación y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.</p>	Variable 1: Inteligencia emocional					
			Dimensiones	Indicadores	ITEMS	ESCALA	NIVELES Y RANGOS	
			Autoconocimiento	Control de si mismo Regula emociones Autocontrol Decisión	1,2,3,4,5,6	Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Nunca 1	Óptimo (91-120) medio alto (71-90) Intermedio (52-70) Bajo (30-50)	
			Autorregulacion	Seguridad Motivación asertividad	7,8,9,10,11,12			
			Automotivacion	escucha identifica caridad	13,14,15,16,17,18			
			Empatia	Carismático Entusiasta Sociable	19,20,21,22,23,24			
			Habilidad social	Afectivo Afinidad Social	25,26,27,28,29,30			
			Variable 2: Manejo de conflictos		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Negociación	compromiso Responsabilidad Es razonable	1,2,3,4,5,6,7		Alto (20-28) Medio (10-199)	
			Mediaci	Facilita solución logro de intervención Asume	8,9,10,11,12,13,14,		Bajo (0-9)	

2017?	sociales y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.	Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.	Conciliación	Es razonable laboral familiar	15,16,17,18,19,20,21	
			Arbitraje	facilita soluciones coordinación concluye	22,23,24,25,26,27,28,	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Sustantiva. Descriptiva. Correlacional.</p> <p>DISEÑO: No experimental. Corte trasversal o transaccional.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo.</p>	<p>POBLACIÓN: La población estará conformada por 80 trabajadores</p>	<p>Variable 1: Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de inteligencia emocional Autores: Goleman Año: 1996 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Individual o colectiva.</p> <p>Variable 2: Manejo de conflictos Técnicas: Encuesta Instrumentos: : Autor: Robbins Año: 2004 Ámbito de Aplicación: Hospital Dos de Mayo Forma de Administración: Individual o colectiva.</p>	<p>DESCRIPTIVA: -Tablas de frecuencia -Porcentajes -Tablas de contingencia</p> <p>INFERENCIAL: Prueba no paramétrica</p> <p>DE PRUEBA Una vez determinada la prueba estadística se realizará la prueba de hipótesis.</p> <p>Rho de Spearman</p>			

Anexo B: Instrumentos

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una “x” en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Sexo: (M) (F) Edad..... Condición Labora (N) (C) Años de Servicio.....

4 SIEMPRE	3 CASI SIEMPRE	2 A VECES	1 NUNCA
----------------------------	---------------------------------	----------------------------	--------------------------

N°	ITEM	VALORACION			
		4	3	2	1
AUTOCONOCIMIENTO					
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones				
2	Identifica con rapidez el factor /evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
AUTORREGULACIÓN					
7	Sabe decir “No” cuando algo no le conviene				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
AUTOMOTIVACIÓN					
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud				

	positiva.				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello				
17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
EMPATIA					
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s)				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
HABILIDADES SOCIALES					
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer-				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

Muchas gracias.

INSTRUMENTO DE MEDICION DE MANEJO DE CONFLICTOS

Estimado señor(a), el presente cuestionario solo tiene fines académicos,

Edad: _____

Sexo: _____

Marque con X en el casillero que crea conveniente. Considera los siguientes valores:

Nº	DIMENSIONES / ítems	
VARIABLE 2 : DIMENSIONES 1 - NEGOCIACION		
1	Si tuviera un accidente aéreo en dónde salgo muy lesionado(a) y tengo que invertir grandes cantidades de dinero en mi recuperación y tratamiento. ¿Qué acciones tomaría si tengo las siguientes opciones. ¿Usted trataría de llegar a un acuerdo con la persona responsable del choque que asuma la responsabilidad de pagar la reparación del su vehículo?	Si No
2	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo que haría. Usted trataría de llegar a un acuerdo con la persona responsable del choque que asuma la responsabilidad de pagar la reparación del su vehículo?	Si No
3	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente , no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente , enterado y no ha hace nada por pagar. ¿Usted se reúne, para explicarle la situación y trataría de establecer un nuevo convenio de pago que sea más accesible para el cliente?	Si No
4	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso en la noche, salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles. Que haría Usted hablaría con su hija para llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos, tiene el permiso de ir a la fiesta con la condición de que fuera a recogerla las 11:30 p.m. y así ella disfrutaría estar con sus amigas durante un tiempo prudencial .	Si No
5	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo y que produce cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada, el cual me despierta y altera el sueño. ¿Usted discutiría directamente con el vecino para encontrarle una solución al problema, la cual beneficie a ambos. ?	Si No
6	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, el compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días , ya lleva 2 meses en espera ¿Usted hablaría directamente con la persona encargada del pago de la nómina y planilla para acordar una fecha de pago lo más próximo?	Si No
7	Uno de sus compañeros es propietario de un terreno y los vecinos depositan basura de todo tipo, usted se siente preocupado(a). ¿Usted hablaría directamente con sus vecinos para informarles acerca de la situación, y llegar a un acuerdo solicitaría el desalojo de los desperdicios en un plazo que usted cree conveniente, con el compromiso de dejar limpio en	Si No

	condiciones adecuadas. De esta manera, se evitar denuncias y quejas, quedando por escrito y firmado por ambas partes?		
	DIMENSIONES 2 – MEDIACION		
8	Si usted tuviera un accidente de tránsito se encuentra lesionado y para su recuperación y tratamiento. Tiene que invertir gran cantidad de dinero ¿Usted buscaría a una tercera persona neutral, que conduzca al dialogo en donde ambas partes exponen y sugieren distintas soluciones?	Si	No
9	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo ¿Buscaría a la policía más cercano, de manera que facilite y conduzca a dialogar de forma armoniosa y que ambas partes lleguemos a un acuerdo mutuo.?	Si	No
10	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente, no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente, enterado y no ha hecho nada por pagar. ¿Solicitaría apoyo de un asesor u otro vendedor que promueva la búsqueda de acuerdos entre las partes, a través de la escucha activa y el dialogo abierto.?	Si	No
11	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso para salir en la noche a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles ¿ Le pediría favor a una persona que sea imparcial (un familiar cercano, amigo (a) etc.) que ayude con su hija hablar y facilite la comunicación. Su hija expondría su punto de vista y usted lo suyo mío con la finalidad de llegar a un acuerdo mutuo .?	Si	No
12	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo y que produce cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada, el cual me despierta y altera el sueño ¿Buscaría a un miembro del Comité de Vecinos para que interviniera en el asunto, y oriente al dialogo armonioso para llegar a un acuerdo entre los dos para buscar soluciones del problema y así evitar más quejas en el futuro.?	Si	No
13	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días y lleva 2 meses en espera ¿Usted se presentaría a dialogar con la persona encargada de realizar los pagos, con la presencia de mi ex jefe para que facilite la comunicación y pueda convertir la fecha en que se me realice el pago.	Si	No
14	Usted es Propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante. ¿ Usted le pediría favor a un miembro del Comité de Vecinos acompañe en el proceso de dialogo, de manera que ambas partes cooperen para encontrarle una solución viable al problema?	Si	No
	DIMENSIONES 3 - CONCILIACION		
15	Si tuviera un accidente aéreo en donde salgo muy lesionado y tengo que invertir grandes cantidades de dinero en mi recuperación y tratamiento. ¿ Usted ,contrataría a un abogado designado por ambas partes, quien evaluaría	Si	No

	los hechos que le permitan proponer una solución que beneficie a ambos, en caso no se llegara a ningún acuerdo?		
16	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo ¿ Usted llamaría inmediatamente a la Aseguradora del vehículo de la otra persona, de esta forma el corredor les asesora, y plantearía soluciones. Las partes evaluaríamos las propuestas que beneficien a ambos para tomar una decisión.?	Si	No
17	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente , no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente , enterado y no ha hace nada por pagar Buscaría a un abogado para que intervenga e impulse a que ambas partes encuentren una solución y/o proponga alternativas de pago?	Si	No
18	Usted padre o madre de familia, su hija de 15 años solicita permiso durante la noche salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro y inseguridad en las calles. Solicitar apoyo del esposo (a) para que concilie el proceso en el que su hija y usted llegue a un acuerdo y accedan ambas partes. De lo contrario se propone otras alternativas.	Si	No
19	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo en la entrada principal y cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada hace demasiado ruido, el cual le despierta y altera su sueño ¿Coordinar con el Presidente del Comité de Vecinos para que cite a reunión con los vecino, y a través del dialogo encaminar solución del problema por cuenta propia. De lo contrario, la autoridad para toma una decisión e impone un acuerdo?.	Si	No
20	Usted Renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días , ya lleva 2 meses en espera.. ¿ Usted conversaría con la persona encargada de realizar los pagos y un encargado de Recursos humanos para que intervenga en el asunto y brinde una alternativa, para que puedan entregarme la orden de liquidación lo antes posible.?	Si	No
21	Usted es propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante para usted. ¿Usted llamaría a la Policía para que inspeccione el lugar e intervenga en el asunto, brindar su apoyo y facilitar el proceso de dialogo con los vecinos. Estaría dispuesto (a) a que la policía brindara alternativas para solucionar el problema en caso no se llegara a un acuerdo con los vecinos.?	Si	No
DIMENSIONES 4 - ARBITRAJE			
22	Si tuviera un accidente de tránsito se encuentro lesionado y para su recuperación y tratamiento. Tiene que invertir gran cantidad de dinero ¿Usted acudiría a un Juez para asegurarse que la el responsable cubra los gastos y la indemnización que incluya seguro médico, tratamiento psicológico, pago de gastos en medicamentos y hospitales, y una compensación por el tiempo perdido?	Si	No
23	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo. ¿ Solicitaría que confisquen ambos vehículos para presionar a la persona	Si	No

	responsable pague por los daños y acudir al Juzgado para denunciar y esperar la resolución del Juez para que realice los pagos?		
24	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente, no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente, enterado y no ha hecho nada por pagar. Llevaría a juicio el caso, solicitando al Juez un embargo de la pertenencia del cliente hasta que me cancele el total de la deuda.	Si	No
25	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso durante la noche salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles decisión imponiendo las condiciones? ¿Usted dejaría esta situación que solucione el Padre o madre?	Si	No
27	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días, ya lleva 2 meses en espera.. ¿Usted presentaría una queja al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la que exponga su caso y obliguen a la institución pagarle lo más pronto, tomando en cuenta que existe el riesgo de ser sancionado su ex empleador.?	Si	No
28	Usted es Propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante para usted ¿Usted entablaría una denuncia en contra de sus vecinos por “Invasión a la propiedad privada” solicitando al Juez el desalojo inmediato de las pertenencias de sus vecinos de la propiedad?	Si	No

Muchas gracias

Anexo C: Documentos de Validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 - AUTOCONOCIMIENTO							
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones	✓		✓		✓		
2	Identifica con rapidez el factor / evento desencadenante de su emoción	✓		✓		✓		
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás	✓		✓		✓		
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo etc) a las personas cercanas a usted.	✓		✓		✓		
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere	✓		✓		✓		
6	Mantiene control de sus reacciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 - AUTO RREGULACION	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene	✓		✓		✓		
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos	✓		✓		✓		
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	✓		✓		✓		
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado	✓		✓		✓		
11	Procura aprender de sus errores y faltas.	✓		✓		✓		
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 - AUTO MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado	✓		✓		✓		
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.	✓		✓		✓		
15	Hace las cosas lo mejor que puede.	✓		✓		✓		
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello	✓		✓		✓		
17	Está orgulloso(a) de sus logros y aportes.	✓		✓		✓		
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades	✓		✓		✓		
	DIMENSIONES 4 - EMPATIA							
19	Tiene capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios	✓		✓		✓		
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás	✓		✓		✓		
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en lugar de la otra persona (s)	✓		✓		✓		
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten	✓		✓		✓		
23	Ofrece su ayuda , cuando los demás tienen problemas.	✓		✓		✓		
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás	✓		✓		✓		

ESCALA DE RESPUESTAS

	DIMENSIONES 5 : HABILIDAD SOCIAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse	✓		✓		✓		
26	Cuando dicen algo que le molestan o noes de su agrado le expresa abiertamente con respeto	✓		✓		✓		
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que acaba de conocer.	✓		✓		✓		
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas	✓		✓		✓		
29	Cuando trabaje en equipo se adapta fácilmente y coopera.	✓		✓		✓		
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

15 de Dic del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Fernández Lara Augusto DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

- ¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


 Augusto Ricardo Fernández Lara
 Mg. Adm. en la Educ.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:
No aplicable []

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Taboada Abel DNI: 08012553

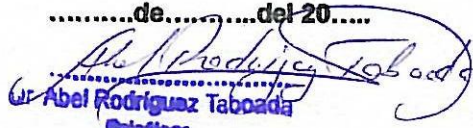
Especialidad del validador: Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20.....

Dr. Abel Rodríguez Taboada
Psicólogo
C.P.P. 0001

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de 12 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cadenillas Albornoz Violeta

DNI: 09748659

Especialidad del evaluador: Metodóloga

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo



Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2 : DIMENSIONES 1 - NEGOCIACION							
1	Si tuviera un accidente aéreo en dónde salgo muy lesionado(a) y tengo que invertir grandes cantidades de dinero en mi recuperación y tratamiento. ¿Qué acciones tomaría si tengo las siguientes opciones.	✓		✓		✓		
	¿Usted trataría de llegar a un acuerdo con la persona responsable del choque que asuma la responsabilidad de pagar la reparación del su vehículo?	✓		✓		✓		
2	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo que haría.	✓		✓		✓		
	Usted trataría de llegar a un acuerdo con la persona responsable del choque que asuma la responsabilidad de pagar la reparación del su vehículo?	✓		✓		✓		
3	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente, no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente, enterado y no ha hecho nada por pagar.	✓		✓		✓		
	¿Usted se reúne, para explicarle la situación y trataría de establecer un nuevo convenio de pago que sea más accesible para el cliente?	✓		✓		✓		
4	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso en la noche, salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles. Que haría	✓		✓		✓		
	Usted hablaría con su hija para llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos, tiene el permiso de ir a la fiesta con la condición de que fuera a recogerla las 11:30 p.m. y así ella disfrutaría estar con sus amigas durante un tiempo prudencial.	✓		✓		✓		
5	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo y que produce cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada, el cual me despierta y altera el sueño.	✓		✓		✓		
	¿Usted discutiría directamente con el vecino para encontrarle una solución al problema, la cual beneficie a ambos. ?	✓		✓		✓		
6	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, el compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días, ya lleva 2 meses en espera.	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

	¿Usted hablaría directamente con la persona encargada del pago de la nómina y planilla para acordar una fecha de pago lo más próximo?	✓		✓		✓	
7	Uno de sus compañeros es propietario de un terreno y los vecinos depositan basura de todo tipo, usted se siente preocupado(a).	✓		✓		✓	
	¿Usted hablaría directamente con sus vecinos para informarles acerca de la situación, y llegar a un acuerdo solicitaría el desalojo de los desperdicios en un plazo que usted cree conveniente, con el compromiso de dejar limpio en condiciones adecuadas. De esta manera, se evitar denuncias y quejas, quedando por escrito y firmado por ambas partes?	✓		✓		✓	
	DIMENSIONES 2 – MEDIACION						
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
8	Si usted tuviera un accidente de tránsito se encuentra lesionado y para su recuperación y tratamiento. Tiene que invertir gran cantidad de dinero	✓		✓		✓	
	¿Usted buscaría a una tercera persona neutral, que conduzca al dialogo en donde ambas partes exponen y sugieren distintas soluciones?	✓		✓		✓	
9	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo	✓		✓		✓	
	¿Buscaría a la policía más cercano, de manera que facilite y conduzca a dialogar de forma armoniosa y que ambas partes lleguemos a un acuerdo mutuo.?	✓		✓		✓	
10	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente, no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente, enterado y no ha hecho nada por pagar.	✓		✓		✓	
	¿Solicitaría apoyo de un asesor u otro vendedor que promueva la búsqueda de acuerdos entre las partes, a través de la escucha activa y el dialogo abierto.?	✓		✓		✓	
11	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso para salir en la noche a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles	✓		✓		✓	
	¿ Le pediría favor a una persona que sea imparcial (un familiar cercano, amigo (a) etc.) que ayude con su hija hablar y facilite la comunicación. Su hija expondría su punto de vista y usted lo suyo mío con la finalidad de llegar a un acuerdo mutuo.?	✓		✓		✓	
12	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo y que produce cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada, el cual me despierta y altera el sueño	✓		✓		✓	
	¿Buscaría a un miembro del Comité de Vecinos para que interviniera en el asunto, y oriente al dialogo armonioso para llegar a un acuerdo entre los dos para buscar soluciones del problema y así evitar más quejas en el futuro.?	✓		✓		✓	
13	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin					✓	



ESCUELA DE POSTGRADO

	embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días y lleva 2 meses en espera	✓		✓		✓	
	¿Usted se presentaría a dialogar con la persona encargada de realizar los pagos, con la presencia de mi ex jefe para que facilite la comunicación y pueda convertir la fecha en que se me realice el pago.	✓		✓		✓	
14	Usted es Propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante.	✓		✓		✓	
	¿Usted le pediría favor a un miembro del Comité de Vecinos acompañe en el proceso de dialogo, de manera que ambas partes cooperen para encontrarle una solución viable al problema?	✓		✓		✓	
	DIMENSIONES 3 - CONCILIACION	SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Si tuviera un accidente aéreo en donde salgo muy lesionado y tengo que invertir grandes cantidades de dinero en mi recuperación y tratamiento.	✓		✓		✓	
	¿Usted, contrataría a un abogado designado por ambas partes, quien evaluaría los hechos que le permitan proponer una solución que beneficie a ambos, en caso no se llegara a ningún acuerdo?	✓		✓		✓	
16	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo	✓		✓		✓	
	¿Usted llamaría inmediatamente a la Aseguradora del vehículo de la otra persona, de esta forma el corredor les asesora, y plantearía soluciones. Las partes evaluaríamos las propuestas que benefician a ambos para tomar una decisión.?	✓		✓		✓	
17	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente, no cumple con los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente, enterado y no ha hecho nada por pagar	✓		✓		✓	
	Buscaría a un abogado para que intervenga e impulse a que ambas partes encuentren una solución y/o proponga alternativas de pago?	✓		✓		✓	
18	Usted padre o madre de familia, su hija de 15 años solicita permiso durante la noche salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro y inseguridad en las calles.	✓		✓		✓	
	Solicitar apoyo del esposo (a) para que concilie el proceso en el que su hija y usted llegue			✓		✓	



ESCUELA DE POSTGRADO

	a un acuerdo y accedan ambas partes. De lo contrario se propone otras alternativas.	✓		✓		✓	
19	Si tuviera un vecino que viviera en el 1er. Nivel del edificio justo en la entrada principal y cada vez que abre y/o cierra el portón de su garaje durante la madrugada hace demasiado ruido, el cual le despierta y altera su sueño	✓		✓		✓	
	¿Coordinar con el Presidente del Comité de Vecinos para que cite a reunión con los vecinos, y a través del dialogo encaminar solución del problema por cuenta propia. De lo contrario, la autoridad para toma una decisión e impone un acuerdo?.	✓		✓		✓	
20	Usted Renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 años sin embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días , ya lleva 2 meses en espera..	✓		✓		✓	
	¿ Usted conversaría con la persona encargada de realizar los pagos y un encargado de Recursos humanos para que intervenga en el asunto y brinde una alternativa, para que puedan entregarme la orden de liquidación lo antes posible.?	✓		✓		✓	
21	Usted es propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante para usted.	✓		✓		✓	
	¿Usted llamaría a la Policía para que inspeccione el lugar e intervenga en el asunto, brindar su apoyo y facilitar el proceso de dialogo con los vecinos. Estaría dispuesto (a) a que la policía brindara alternativas para solucionar el problema en caso no se llegara a un acuerdo con los vecinos.?	✓		✓		✓	
	DIMENSIONES 4 - ARBITRAJE	SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Si tuviera un accidente de tránsito se encuentro lesionado y para su recuperación y tratamiento. Tiene que invertir gran cantidad de dinero	✓		✓		✓	
	¿Usted acudiría a un Juez para asegurarse que la el responsable cubra los gastos y la indemnización que incluya seguro médico, tratamiento psicológico, pago de gastos en medicamentos y hospitales, y una compensación por el tiempo perdido?	✓		✓		✓	
23	Si condujera en el tráfico de la ciudad y una persona chocara su vehículo.	✓		✓		✓	
	¿Solicitaría que confisquen ambos vehículos para presionar a la persona responsable pague por los daños y acudir al Juzgado para denunciar y esperar la resolución del Juez para que realice los pagos?	✓		✓		✓	
24	Usted tiene un negocio que se dedica a las ventas de suplementos nutricionales que da crédito con convenios de pago, y uno de los compañeros es un cliente , no cumple con	✓		✓		✓	



ESCUELA DE POSTGRADO

	los pagos y existe recargo sobre el saldo pendiente , enterado y no ha hace nada por pagar	✓		✓		✓	
	Llevaría a juicio el caso, solicitando al Juez un embargo de la pertenencia del cliente hasta que me cancele el total de la deuda.	✓		✓		✓	
25	Usted padre de familia, su hija de 15 años solicita permiso durante la noche salir a una fiesta regresando a las 12.30 am. Enterado de la situación de peligro e inseguridad en las calles decisión imponiendo las condiciones?	✓		✓		✓	
	¿Usted dejaría esta situación que solucione el Padre o madre l	✓		✓		✓	
27	Usted renuncia al hospital hace unas semanas que laboro 5 año sin embargo, compromiso es pagarle su liquidación proporcional en lapso no mayor de 30 días , ya lleva 2 meses en espera..	✓		✓		✓	
	¿Usted presentaría una queja al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la que exponga su caso y obliguen a la institución pagarle lo más pronto, tomando en cuenta que existe el riesgo de ser sancionado su ex empleador.?	✓		✓		✓	
28	Usted es Propietario (a) de un terreno en el que pretende construir una vivienda más adelante, los vecinos de la casa de enfrente depositan basura de todo tipo, desperdicios, materiales de construcción, etc. Y en una ocasión ingresaron de forma violenta a la propiedad. Ante esta situación es preocupante para usted	✓		✓		✓	
	¿ Usted entablaría una denuncia en contra de sus vecinos por "Invasión a la propiedad privada" solicitando al Juez el desalojo inmediato de las pertenencias de sus vecinos de la propiedad?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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

15 de Dic del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Fernández Lara Augusto DNI: 07675570

Especialidad del evaluador: temático

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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


Augusto Ricardo Fernández Lara
Mg. Adm. en la Educ.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:
No aplicable []

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodríguez Taboada Abel DNI: 08012553


Especialidad del validador: Temático

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20.....

Dr. Abel Rodríguez Taboada
Psicólogo
C.P.P. 0000

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable [] 15 de 12 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Cadenillas Albornoz Violeta

DNI: 09748659

Especialidad del evaluador: Metodóloga

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.
³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


Dra. Violeta Cadenillas Albornoz
CPPe. 1009748659

Firma del Experto Informante.

Anexo D. Base de datos de la confiabilidad de la variable Inteligencia emocional

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	4	2	2	3	1	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	
2	4	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
3	2	1	3	2	2	4	2	2	3	2	1	1	2	4	4	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2	
4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
5	4	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1
6	4	4	2	3	4	4	3	1	2	4	3	3	2	2	4	2	1	2	1	2	3	1	4	1	1	1	2	4	1	1	
7	4	1	3	3	2	4	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	4	2	2	
8	3	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
9	4	2	2	3	3	4	4	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	
10	4	4	2	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2		3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	
11	4	1	3	4	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	1	
12	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	
13	1	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	
14	4	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2	1	
15	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	2	
16	3	2	4	4	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	1	
17	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	4	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3
18	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	2	2	
19	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
20	1	1	2	3	4	4	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	4	2	3	2	3	3	1	2	
21	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	
22	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	1	2	1	4	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	3	2	
23	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
24	2	3	2	2	2	4	2	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
25	4	1	3	4	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	
26	4	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
27	4	2	2	1	1	4	2	1	2	1	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	1	
28	4	1	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	
29	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
30	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	30

Interpretación:

La confiabilidad de inteligencia emocional es de 0.801, interpretándose como alta confiabilidad

$$\text{Confiabilidad} = \frac{28}{28-1} \left[1 - \frac{6.59}{54.7} \right]$$

Se aplicó KR- 20:

$$= (28/27) (1 - 0,12) =$$

$$(1,04) (0,88) = 0,915$$

Interpretación: El test de estrategias para el manejo de conflictos tiene una confiabilidad muy alta con **.915**

Anexo F. Base de datos de la V1 Inteligencia emocional

Nº	1	2	3	4	5	6	D1	7	8	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	17	18	D3	19	20	21	22	23	24	D4	25	26	27	28	29	30	D5	V1
1	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	4	3	22	2	4	3	4	4	4	21	3	4	3	2	4	4	20	4	4	3	2	1	4	18	102
2	2	2	3	3	3	3	16	4	3	2	3	4	2	18	2	1	3	2	3	2	13	3	3	3	1	1	1	12	2	2	3	1	1	1	10	69
3	2	2	2	1	2	2	11	2	2	3	1	1	4	13	2	1	2	1	2	2	10	3	1	1	2	1	1	9	1	1	2	2	2	1	9	52
4	2	2	3	3	4	2	16	3	3	2	4	3	2	17	2	1	3	3	4	2	15	3	1	1	1	2	3	11	2	2	3	2	3	3	15	74
5	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	12	2	1	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	3	3	14	65
6	3	3	3	4	3	3	19	3	3	2	4	3	2	17	2	1	3	3	3	2	14	3	2	3	3	2	3	16	3	3	3	2	3	3	17	83
7	1	1	3	1	1	3	10	3	1	2	1	3	2	12	2	1	3	1	3	1	11	1	3	1	3	1	1	10	3	1	3	1	1	2	11	54
8	3	4	3	3	3	4	20	1	3	2	4	3	2	15	2	1	3	4	4	4	18	2	3	4	3	2	2	16	3	4	3	2	2	2	16	85
9	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	4	3	2	15	2	1	3	3	3	3	15	4	3	3	4	2	3	19	3	2	3	2	3	3	16	82
10	2	3	3	3	3	3	17	4	4	3	3	3	2	19	2	1	3	3	4	3	16	3	3	2	3	2	3	16	2	3	3	2	3	3	16	84
11	3	3	2	1	2	2	13	3	2	1	2	2	3	13	4	3	4	2	2	1	16	1	1	2	2	3	1	10	3	3	2	3	1	2	14	66
12	1	1	2	2	1	2	9	2	1	1	2	2	1	9	1	2	2	2	1	3	11	2	1	3	1	2	1	10	1	1	2	2	1	1	8	47
13	1	1	1	1	2	2	8	1	1	1	1	2	1	7	1	2	1	1	2	2	9	1	1	1	2	1	2	8	2	1	3	1	1	1	9	41
14	2	1	3	3	2	2	13	3	1	2	2	1	1	10	3	2	2	3	2	2	14	1	1	2	1	2	1	8	2	1	3	2	1	2	11	56
15	2	3	2	2	2	3	14	2	2	1	2	3	3	13	1	3	3	2	3	2	14	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	1	1	10	59
16	2	3	3	2	2	2	14	1	2	2	2	2	1	10	2	2	1	1	2	1	9	2	1	1	2	1	1	8	2	3	3	1	1	2	12	53
17	2	3	2	2	1	2	12	2	2	3	2	3	3	15	4	3	3	3	2	2	17	3	2	2	3	2	3	15	2	3	2	2	3	3	15	74
18	2	1	3	2	2	1	11	3	1	3	2	1	2	12	3	2	1	2	2	1	11	2	2	1	1	1	2	9	2	1	3	1	2	1	10	53
19	2	3	1	2	2	2	12	1	2	3	2	3	2	13	1	2	3	2	1	1	10	2	1	1	2	1	3	10	2	3	1	1	3	1	11	56
20	2	2	3	1	2	3	13	2	1	2	1	3	2	11	1	3	2	1	2	1	10	2	1	3	1	2	1	10	2	2	3	2	1	2	12	56
21	2	1	1	2	1	1	8	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	3	2	1	9	1	2	1	1	1	2	8	2	1	3	1	2	1	10	45
22	1	2	2	3	1	2	11	2	2	1	1	3	4	13	2	2	4	1	2	1	12	1	1	4	1	1	4	12	1	4	1	1	1	4	12	60
23	2	3	2	2	2	3	14	2	4	3	2	3	2	16	1	2	1	2	2	1	9	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	1	1	10	57
24	2	3	2	2	2	3	14	4	3	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	1	12	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	1	1	2	11	61
25	3	1	3	2	2	2	13	1	2	4	4	4	2	17	1	2	3	4	4	4	18	4	4	3	4	2	4	21	3	1	3	2	4	4	17	86
26	3	1	2	3	2	2	13	2	3	2	2	3	2	14	2	3	2	1	1	2	11	3	2	3	2	2	2	14	2	3	2	1	2	1	11	63

27	2	4	3	3	3	2	17	3	4	4	3	2	3	19	2	1	2	3	2	3	13	3	3	2	3	2	3	16	2	4	3	2	3	3	17	82
28	2	2	3	2	3	4	16	2	1	3	4	2	2	14	3	2	3	2	1	2	13	3	1	2	2	4	4	16	2	2	3	4	4	2	17	76
29	2	2	2	3	3	2	14	4	2	1	1	4	2	14	3	1	2	2	2	3	13	3	4	1	2	4	2	16	2	2	3	1	4	1	13	70
30	2	3	3	3	3	2	16	2	3	3	2	3	2	15	2	2	3	3	2	3	15	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	2	16	78
31	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	3	4	4	22	2	3	2	3	4	4	18	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	4	4	22	101
32	2	3	2	3	2	1	13	2	3	2	2	3	1	13	3	1	3	1	2	3	13	2	2	3	1	2	2	12	2	3	1	1	2	1	10	61
33	3	2	2	3	4	2	16	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	4	3	2	16	3	3	2	2	3	3	16	3	2	2	3	3	2	15	76
34	2	1	4	3	2	1	13	2	4	1	1	2	4	14	1	2	2	3	3	2	13	2	2	4	1	2	4	15	2	2	2	2	2	1	11	66
35	3	3	2	3	3	2	16	3	2	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	2	16	2	2	2	2	2	2	12	3	3	2	2	2	2	14	74
36	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	2	3	2	14	3	3	3	3	2	3	17	2	2	2	3	2	2	13	3	3	2	2	2	2	14	74
37	4	3	3	3	4	4	21	3	4	3	3	2	2	17	3	2	3	2	4	3	17	2	2	3	2	3	2	14	4	3	3	3	2	3	18	87
38	3	4	3	4	4	4	22	3	4	4	2	3	4	20	4	4	4	3	4	3	22	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	3	4	4	21	105
39	1	4	4	4	4	2	19	2	4	4	3	3	3	19	4	4	4	4	4	2	22	1	2	3	2	2	4	14	1	4	4	2	4	2	17	91
40	4	2	3	4	3	2	18	4	2	4	3	2	4	19	2	4	2	3	4	4	19	3	2	3	2	4	3	17	4	2	3	4	3	2	18	91
41	2	4	1	1	1	2	11	2	2	2	2	1	1	10	1	2	2	2	1	1	9	1	3	2	2	1	1	10	1	2	3	1	2	1	10	50
42	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	3	3	3	20	2	3	4	4	4	3	20	3	3	2	2	4	2	16	4	4	3	4	2	2	19	96
43	2	2	1	1	2	1	9	1	1	1	2	1	2	8	3	1	2	1	1	1	9	2	1	2	1	2	1	9	2	1	1	2	1	2	9	44
44	2	3	3	3	3	2	16	3	3	4	4	3	4	21	2	2	4	3	4	2	17	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	3	2	2	15	83
45	3	3	3	3	3	2	17	3	2	2	2	1	2	12	3	4	3	2	1	4	17	3	2	1	1	2	3	12	3	3	3	2	3	4	18	76
46	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	4	3	4	21	4	3	4	4	2	4	21	2	4	3	4	4	4	21	109
47	2	2	3	4	2	3	16	2	3	2	3	4	3	17	4	2	4	3	4	1	18	2	2	2	3	2	3	14	2	2	3	2	3	4	16	81
48	1	4	2	3	3	3	16	3	3	4	3	4	2	19	1	3	3	2	3	2	14	3	3	4	2	1	3	16	1	4	3	1	3	2	14	79
49	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	23	2	3	4	4	4	4	21	114
50	2	1	2	1	3	1	10	1	3	1	1	3	1	10	3	1	3	1	3	1	12	1	2	1	2	3	1	10	2	1	2	1	2	1	9	51
51	2	2	2	2	3	2	13	2	2	3	4	3	2	16	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	67
52	3	4	3	2	4	2	18	2	3	4	2	2	2	15	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	13	3	4	3	3	2	2	17	76
53	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	4	4	3	22	4	3	4	3	4	3	21	4	3	3	4	4	4	22	3	4	4	3	4	4	22	110
54	2	4	4	3	4	2	19	4	4	3	4	4	2	21	1	2	4	4	2	3	16	3	2	4	4	2	3	18	2	4	4	2	3	2	17	91
55	2	3	4	3	3	2	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	3	13	3	2	3	1	4	2	15	2	3	4	4	2	2	17	74

56	4	2	3	1	4	1	15	3	4	1	2	1	3	14	4	4	3	2	3	2	18	3	4	2	3	4	3	19	4	2	3	4	3	1	17	83
57	4	2	4	1	4	4	19	2	4	2	4	2	4	18	2	4	4	3	2	3	18	2	4	3	2	4	2	17	4	2	4	4	2	3	19	91
58	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	2	3	4	18	4	3	3	2	3	2	17	2	1	2	3	2	3	13	2	2	3	2	3	3	15	76
59	1	2	2	2	2	3	12	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	1	16	2	1	2	2	4	2	13	1	2	2	4	2	3	14	70
60	2	3	2	3	3	2	15	2	3	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	2	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	2	3	2	14	76
61	2	3	2	2	3	3	15	2	3	3	3	3	2	16	2	2	3	3	2	2	14	3	2	2	2	3	2	14	2	3	2	3	2	3	15	74
62	2	2	3	1	3	3	14	3	2	3	3	2	4	17	3	2	3	3	2	3	16	2	3	2	2	3	2	14	2	2	3	3	2	3	15	76
63	3	2	3	3	3	2	16	2	3	3	2	2	2	14	3	1	3	2	3	2	14	3	2	2	1	1	2	11	3	2	3	1	2	2	13	68
64	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	2	21	3	4	4	4	2	4	21	4	4	2	4	4	4	22	2	4	4	4	4	2	20	108
65	3	2	2	3	4	3	17	2	3	3	4	3	1	16	3	2	4	4	3	3	19	4	3	3	2	4	4	20	3	2	2	4	4	3	18	90
66	2	3	2	3	3	2	15	3	2	3	2	3	4	17	3	2	2	3	3	2	15	3	2	3	2	3	4	17	2	3	2	3	4	3	17	81
67	2	3	2	1	2	3	13	3	2	2	3	3	2	15	4	2	3	3	4	4	20	2	3	2	3	4	3	17	2	3	2	4	3	3	17	82
68	2	4	4	2	4	1	17	4	2	4	4	2	1	17	4	2	4	2	4	2	18	4	2	4	4	2	3	19	2	4	4	2	3	2	17	88
69	2	1	3	2	4	2	14	3	2	3	2	3	2	15	4	3	2	4	2	3	18	2	4	2	3	2	3	16	2	1	3	2	3	2	13	76
70	3	3	2	4	3	2	17	3	2	4	4	3	3	19	2	3	3	4	4	3	19	2	3	2	2	1	3	13	3	3	2	1	3	3	15	83
71	2	3	2	3	4	3	17	2	1	2	3	2	4	14	3	2	3	4	2	3	17	4	4	3	2	3	4	20	2	3	2	3	4	3	17	85
72	4	2	4	1	4	4	19	2	4	2	4	2	4	18	2	4	4	3	2	3	18	2	4	3	2	4	2	17	4	2	4	4	2	3	19	91
73	1	3	4	2	3	3	16	2	4	2	3	4	3	18	4	4	3	2	3	2	18	1	1	3	1	3	2	11	1	3	4	3	2	4	17	80
74	3	2	3	1	2	1	12	1	1	2	2	1	2	9	1	3	3	2	2	1	12	2	1	1	1	2	3	10	3	2	3	2	3	2	15	58
75	2	4	4	4	4	2	20	4	4	3	4	4	2	21	4	4	4	4	4	3	23	2	3	2	3	4	2	16	2	4	4	4	2	2	18	98
76	3	2	3	4	4	4	20	3	4	2	3	3	4	19	3	4	3	4	4	3	21	2	3	2	3	4	4	18	3	2	3	4	4	3	19	97
77	3	2	4	2	3	1	15	2	1	4	2	4	4	17	3	3	2	4	4	3	19	4	2	1	3	4	3	17	3	2	4	4	3	4	20	88
78	1	2	3	1	1	1	9	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	1	1	2	8	2	1	1	1	1	2	8	1	1	1	1	2	1	7	41
79	3	3	2	3	4	3	18	3	3	3	2	2	4	17	3	2	3	3	3	2	16	2	2	2	3	3	2	14	2	2	4	3	1	4	16	81
80	1	1	2	1	2	1	8	3	1	2	1	2	3	12	2	1	2	1	2	2	10	1	1	2	1	1	1	7	2	3	2	2	1	3	13	50

Anexo G. Base de datos de la V2 Manejo de conflictos

N°	1	2	3	4	5	6	7	D1	8	9	10	11	12	13	14	D2	15	16	17	18	19	20	21	D3	22	23	24	25	26	27	28	D4	V2
1	1	1	0	1	1	0	0	4	0	0	1	1	0	1	1	4	0	1	1	0	1	1	1	5	1	1	1	0	1	0	1	5	18
2	0	0	1	1	1	0	0	3	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	0	1	1	1	1	6	20
3	0	1	1	0	0	1	0	3	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	0	1	0	1	0	4	1	1	0	1	0	1	0	4	15
4	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	0	0	0	1	1	4	1	1	1	0	1	1	1	6	0	0	0	1	1	0	1	3	19
5	1	0	0	0	1	1	0	3	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	2	9
6	0	0	0	0	1	1	1	3	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	3	9
7	1	1	0	1	1	1	0	5	1	1	1	1	0	1	1	6	0	1	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	0	1	0	3	17
8	1	0	0	0	1	1	0	3	0	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1	0	3	11
9	1	0	0	0	1	1	1	4	0	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	1	1	0	4	13
10	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	0	1	0	0	1	4	0	0	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	1	0	1	4	14
11	0	0	0	1	1	1	1	4	0	0	1	0	0	1	1	3	0	1	1	0	0	0	1	3	1	1	1	0	0	0	0	3	13
12	1	0	0	1	1	0	1	4	0	0	1	1	0	1	1	4	0	1	0	1	1	0	1	4	1	1	1	0	1	0	0	4	16
13	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	2	8
14	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	1	1	8
15	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	1	1	1	0	5	15
16	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	5
17	1	0	0	0	1	0	1	3	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	0	1	1	4	0	0	0	1	0	0	0	1	12
18	0	1	0	0	0	1	1	3	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	2	9
19	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	7
20	0	1	0	0	1	1	1	4	0	1	0	1	0	0	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	1	0	0	1	1	0	0	3	14
21	0	1	0	0	1	1	0	3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2	6
22	1	0	1	1	0	1	0	4	1	1	0	1	0	0	0	3	1	1	1	1	0	0	1	5	0	0	1	0	1	0	0	2	14
23	0	1	1	1	0	1	1	5	0	1	0	1	1	1	0	4	1	1	0	1	0	0	1	4	1	1	1	0	1	1	1	6	19
24	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	12
25	0	0	1	0	1	1	1	4	1	1	0	0	1	0	1	4	1	0	1	1	0	1	1	5	0	1	0	1	0	1	0	3	16
26	0	0	1	1	0	1	0	3	0	1	0	0	1	1	0	3	1	1	0	1	0	1	0	4	1	0	0	1	0	1	0	3	13

27	0	0	1	1	1	1	1	5	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	0	6	1	0	0	1	0	1	0	3	18	
28	0	0	1	0	1	1	1	4	0	1	0	0	1	0	1	3	1	0	1	1	1	1	0	5	1	0	0	1	0	1	0	3	15
29	0	0	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	1	0	0	3	1	0	0	1	1	0	0	3	11
30	0	0	0	1	1	1	1	4	1	1	0	0	0	1	1	4	0	1	1	1	1	1	0	5	1	0	0	0	1	1	0	3	16
31	0	0	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	1	0	0	3	1	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	2	9
32	0	0	1	1	1	1	0	4	1	1	0	0	1	1	0	4	1	0	1	1	1	0	0	4	1	0	0	1	1	0	0	3	15
33	0	0	1	1	1	1	1	5	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	0	6	1	0	0	1	1	1	0	4	19
34	1	1	0	1	0	0	0	3	1	1	0	0	1	1	0	4	0	1	0	1	0	0	1	3	0	0	1	0	1	0	1	3	13
35	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	1	0	0	0	0	1	0	2	11
36	0	0	0	0	1	1	0	2	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	1	0	0	0	0	1	0	2	11
37	1	0	0	0	1	1	1	4	0	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	1	3	0	0	1	0	0	0	1	2	12
38	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	1	0	6	25
39	1	0	0	0	1	1	1	4	0	1	1	0	0	0	1	3	0	0	1	0	0	1	1	3	0	0	1	0	0	0	1	2	12
40	1	1	1	1	0	0	1	5	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	0	1	1	1	0	5	22
41	1	1	0	0	1	0	0	3	1	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	2	9
42	0	0	1	1	1	1	1	5	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	0	1	1	1	6	19
43	1	0	0	0	0	1	1	3	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
44	0	0	1	1	1	1	1	5	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	0	1	1	1	6	19
45	0	1	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	6
46	1	1	1	0	1	1	1	6	1	0	1	1	0	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	25
47	0	0	1	1	1	1	1	5	0	1	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	1	0	4	1	1	1	0	1	1	1	6	19
48	0	1	0	1	1	1	1	5	0	1	0	1	0	1	1	4	0	1	1	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	1	1	5	17
49	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	1	6	25
50	1	1	0	1	0	1	0	4	1	0	0	0	1	0	1	3	1	0	1	0	0	1	0	3	0	0	1	0	1	0	0	2	12
51	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	27
52	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	0	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	27
53	1	1	1	0	1	1	1	6	1	1	0	0	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1	0	1	0	1	1	4	22
54	0	1	1	0	1	1	1	5	1	1	0	1	1	0	1	5	1	0	1	1	0	1	1	5	1	1	0	1	1	1	0	5	20
55	1	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1	1	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	2	9

56	0	1	1	0	1	0	1	4	1	0	0	1	1	0	1	4	1	0	1	1	1	1	0	5	1	1	0	1	1	1	0	5	18	
57	1	1	1	1	1	1	1	7	0	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	1	1	1	7	26	
58	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	2	7	
59	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	0	3	1	0	0	0	1	0	0	2	9	
60	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	1	1	1	5	0	0	0	1	0	0	0	1	14	
61	0	1	1	0	1	0	1	4	1	1	0	1	1	0	1	5	1	0	1	1	1	1	1	6	1	1	0	1	1	1	0	5	20	
62	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	1	1	1	5	0	0	0	1	0	0	0	1	14	
63	1	0	0	0	1	1	1	4	1	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	1	1	1	1	5	0	0	0	1	0	0	0	1	14	
64	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	0	1	6	0	1	1	1	1	1	1	6	1	1	0	1	1	0	1	5	24	
65	0	1	0	0	1	0	1	3	0	1	0	1	0	0	1	3	0	0	1	1	1	0	1	4	1	0	0	1	1	0	0	3	13	
66	0	1	0	0	1	0	1	3	1	1	0	1	0	0	1	4	0	0	1	1	1	1	1	5	1	0	0	1	1	0	0	3	15	
67	0	0	1	0	1	1	1	4	1	1	0	0	1	0	1	4	1	0	1	0	0	1	0	3	1	1	1	1	1	0	0	5	16	
68	0	1	1	0	1	0	0	3	0	1	0	1	1	0	1	4	1	0	1	0	1	1	0	4	0	0	1	0	1	0	1	3	14	
69	0	1	0	0	1	0	0	2	1	1	0	1	0	0	1	4	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	1	3	11	
70	0	0	1	1	1	0	1	4	1	1	0	0	1	1	1	5	1	1	1	0	0	1	1	5	0	1	1	1	1	0	0	4	18	
71	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	5	
72	1	0	0	0	1	1	1	4	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	1	0	0	1	0	4	12	
73	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	4	9	
74	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	6	7
75	1	1	0	1	0	1	1	5	1	1	1	1	0	1	0	5	0	1	0	1	1	0	1	4	1	1	1	1	1	1	1	7	21	
76	1	1	1	1	1	1	0	6	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7	1	0	1	1	1	1	1	6	26	
77	1	1	2	0	0	1	0	5	1	0	1	1	1	0	0	4	1	0	0	1	1	1	0	4	1	0	0	1	0	1	1	4	17	
78	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	3	8	
79	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	0	1	1	1	1	6	1	1	1	0	1	0	1	5	1	1	0	1	1	0	1	5	23	
80	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	



EVALUACIÓN N° 035-2017-CEIB-EI-OACDI-HNDM

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL HOSPITAL DOS DE MAYO, 2017"

Investigador Principal: **NOEMI YACAVILCA RIVERA**

El Comité de Ética en Investigación concluye que:

- 1 El investigador se encuentra calificado para la conducción de la Investigación.
- 2 El protocolo sigue lineamientos metodológicos y éticos.
- 3 El consentimiento informado brinda la información necesaria en forma adecuada.

Por tanto, el comité expide el presente documento de **APROBACIÓN Y OPINIÓN FAVORABLE** del presente estudio.

El investigador alcanzará al comité un informe al término del estudio.

El presente documento tiene vigencia por un año. Si aplica, el protocolo y reporte parcial deberán ser enviados al comité para reevaluación cuatro semanas antes de expirar la fecha de la presente aprobación.

Atentamente,

Lima, 18 de mayo 2017

**COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO**



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"
Dr. JORGE PARINSUECA GUTIERREZ
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ETICA
EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

JAYG*LNBC* PCEIB *HNDM

cc. archivo

www.minsa.gob.pe/h2demayo
hdosdemayo@minsa.gob.pe
hdosdemayo@hotmail.com

Parque Historia de la
Medicina Peruana s/n
Cercado de Lima
Tlf. 328-00-28, 328-00-35
RUC: 20160388570

Anexo H. Artículo científico



**Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el
Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA:

Br. Noemí Yacavilca Rivera

noemi2710@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular.

El estudio se realizó bajo el paradigma del positivismo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue sustantiva con un nivel descriptivo correlacional, el método de la investigación fue hipotético deductivo con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarías y tecnólogos del Hospital Dos de Mayo el muestreo utilizado fue no probabilístico intencionado ya que el investigador eligió la muestra correspondiente para el estudio, se utilizaron dos instrumentos para medir las variables de estudio la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

Después de haber procesado los datos se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa

Palabras clave: *inteligencia emocional*, manejo de conflictos y personal del servicio de cirugía cardiovascular

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict management of the surgical service personnel.

The study was carried out under the paradigm of positivism with a quantitative approach, the type of research was substantive with a descriptive correlational level, the research method was hypothetical deductive with a sample of 80 cardiovascular surgery workers integrated by nurses, physicians, Nursing technicians, secretaries and technologists of the Dos de Mayo hospital, the sample used was not intentional probabilistic since the researcher chose the corresponding sample for the study, two instruments were used to measure the study variables emotional intelligence and conflict management.

After having processed the data, the following conclusions were reached: There is a significant relationship between emotional intelligence and conflict

management at Hospital Dos de Mayo, 2017; Since the calculated level of significance is $p < .05$ and Spearman's Rho correlation coefficient has a value of 508, so there is a direct and direct relation.

Key words: *emotional intelligence, conflict management and cardiovascular surgery staff.*

Introducción

Definición de inteligencia emocional

Salovey y Mayer (1990) definieron a la inteligencia emocional como “una parte de la inteligencia social que incluye la capacidad de controlar nuestras emociones y las de los demás, discriminar entre ellas y usar dicha información para guiar nuestro pensamiento y nuestros comportamientos” (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002, p.99).

Dimensiones de la inteligencia emocional

Goleman (1999) citó a los autores Salovey y Mayer, quienes definían la inteligencia emocional en función de la capacidad de monitorear y regular los sentimientos propios y ajenos, y de utilizar los sentimientos para guiar el pensamiento y la acción. Asimismo, el autor realizó una adaptación que incluye cinco aptitudes básicas emocionales y sociales:

Dimensión 1: Auto-conocimiento.

Goleman (1996) afirmó:

Que reconocen unos sentimientos mientras éstos se presentan, son las claves de las inteligencias emocionales, esto debe ser, el reconocer y la adecuación de la emoción son imprescindibles para poder llevar unas vidas satisfactorias. Para saber y adecuar la emoción, se tiene que conocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. Todas las inteligencias emocionales se basan en las capacidades de reconocer sentimiento. Asimismo, están referidos a las aptitudes personales, y estas aptitudes determinan los dominios de los seres humanos, pudiéndose subdividir en las conciencias emocionales, las autoevaluaciones precisas y las confianzas en unos mismos. (Álvarez y Pérez, 2009, p. 98).

Dimensión 2: Auto-regulación.

Álvarez y Pérez (2009) afirmaron que la autorregulación es:

Las habilidades lidia con el propio sentimiento, adecuándolo a cualquier tipo de situaciones. La persona que carece de estas habilidades caen constantemente en estado de inseguridades, mientras que aquella que posee unos mejores controles emocionales tiende a recobrase más fácilmente del revés y contratiempo cotidiano. (p. 98).

Dimensión 3: Auto-motivación.

Según Ander-Egg (1991), las motivaciones son “las capacidades para enviar energías en unas direcciones específicas con unos propósitos específicos. En los contextos de las inteligencias emocionales significan usar los sistemas emocionales para canalización todos los sistemas y mantenerlos en funcionamientos” (Álvarez y Pérez, 2009, p. 99).

Dimensión 4: Empatía.

Empatías deriva de las palabras griegas *empathia*, que significan “sentir dentro”, y expresa la suficiencia de percibir la experiencia subjetiva del otro individuo.

Dimensión 5: Habilidades sociales.

Álvarez y Pérez (2009) definió:

Los artes de relacionar en grandes partes, son debidos a las habilidades de producción sentimiento en el resto. Estas habilidades, son las bases en las que se sustentan las popularidades, los liderazgos y las eficiencias interpersonales. La persona con estas cualidades es más eficiente en todos los relacionados con las interacciones entre individuo. Durante los desarrollos de la habilidad de comunicaciones efectiva, de comprensiones y valoraciones de la emoción de otro, las gestiones de las inteligencias emocionales pasan de intrapersonales a interpersonales. El gran tema de estos apartados tales como exponen son las autos aperturas, las asertividades y las escuchan activas. (p. 101).

Bases teóricas de la variable Manejo de conflictos

Definición de manejo de conflictos

Según Robbins (2004), los manejos de conflicto son los usos de la técnica o estrategia de resoluciones y estimulaciones para alcanzarán los grados deseados de conflictos.

Asimismo, Ortiz (2003) se refirió al manejo de conflictos como el proceso que debe ser entendido como una estrategia para lograr un acuerdo. Las estrategias son aquellas líneas generales de acción, tareas o los medios para alcanzar los objetivos.

Para Juliani (s/f) indicó:

Las cuestiones de la disputa interna son unos temas que resultan bastantes críticos para mucho integrante de grupo de trabajo, ya sean que desarrolla su actividad en los ámbitos empresariales privados, gubernamentales, o en cualquier otros tipos de organizaciones, ya que genera unos climas laborales tensos y difíciles de soporte. En este caso, los conflictos podrán resolverse a partir de las negociaciones, siempre y cuando los grupos tomen real conciencia de los problemas que se han generado entre ello (De León, 2012, p.40).

Dimensión 1: Negociación.

Para Robbins (2004), la negociación:

Es el proceso en el cual, dos o más partes intercambian bienes o servicios tratando de estar de acuerdo en la tasa de intercambio para ellos. En este orden de ideas, la investigadora, infiere que la negociación es considerada como la aplicación de las habilidades de comunicación y las transacciones para manejar conflictos llegando a resultados satisfactorios para las partes. (Fernández y Polanco, 2009, p. 208).

Dimensión 2: Mediación.

Al respecto Robbins (2004), indicó que la mediación es más eficaz si los conflictos son moderados; el mediador deber ser una persona de confianza, neutral y no impositiva. Consiste en que un tercero neutral facilite una solución negociada mediante razonamientos, persuasión, sugerencias alternativas, etc.

Siempre ampliando, Barrera (2004) agregó que la mediación es el proceso informal en el que una tercera parte neutral ayuda a las partes en conflicto, a resolver la controversia, pero sin tener el poder para imponer una solución. La finalidad principal de la mediación es la de administrar conflictos en forma armoniosa, eficiente, efectiva, eficaz y duradera.

Dimensión 3: Conciliación.

Robbins (2004) manifestó que la conciliación se utiliza mucho en las disputas internacionales, laborales, familiares y comunitarias. Un conciliador es una tercera persona confiable que ejerce un vínculo de comunicación informal entre el negociador y el oponente; además se ocupa de recopilar hechos, investigar, interpretar mensajes y convencer a las partes para que puedan desarrollar acuerdos.

Dimensión 4: Arbitraje.

Robbins (2004) refirió:

En el arbitraje interviene una tercera persona que tiene la autoridad de dictar un acuerdo. Este puede ser voluntario (a solicitud) y obligatorio (impuesto a las partes por leyes o contratos). El arbitraje siempre termina en un arreglo. El árbitro varía de acuerdo con las reglas fijadas por los negociadores; es decir, puede estar limitado a escoger una de las últimas ofertas de un negociador o sugerir un acuerdo que no sea obligatorio o bien tener la libertad de elegir y hacer cualquier tipo de juicio que quiera (De León, 2012, p. 46).

Metodología

La presente investigación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo y el método fue hipotético deductivo. El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque “ se usa la recolección de datos para probarla hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadísticos” (Hernández et al., 2014, p. 4).

Se consideró el método hipotético deductivo porque es el método que consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (Bernal, 2006, p.56.). Es decir se identificó el problema, se formuló hipótesis y se realizó la contratación de hipótesis y luego se plantearon las conclusiones en los docentes

La investigación fue sustantiva ya que el propósito de la investigación fue describir, explicar y predecir un fenómeno de nivel descriptivo y correlacional. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades , procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis ” (Hernández, et al., 2014, p. 92). Los

estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p.94).

El diseño que se realizó fue el no experimental transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables; sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” de corte transversal porque se dio en un momento dado (Hernández ,et. al 2014, p.152)

Resultados

Tabla 21.

Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos

		Inteligencia emocional	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.508** lo que se interpreta al 99.99%** que la correlación es significativa al nivel 0,01, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22.

Correlación entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos

		Auto conocimiento	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22, se presentan los resultados para contrastar la primera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.484** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, interpretándose como moderado relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 23.

Correlación entre el la autorregulación y el manejo de conflictos

		Auto rregulación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto Rregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23, se presentan los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.601** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24.

Correlación entre la automotivación y el manejo de conflictos

		Auto motivación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Auto Motivation	Coeficiente de correlación	1,000	,425**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,425**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 24, se presentan los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.425** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 25.

Correlación entre la empatía y el manejo de conflictos

		Empatía	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25, se presentan los resultados para contrastar la cuarta hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.462** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 26.

Correlación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos

		Habilidad social	Manejo de conflictos
Rho de Spearman Habilidad social	Coeficiente de correlación	1,000	,394**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80
Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,394**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 26, se presentan los resultados para contrastar la quinta hipótesis específica y se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.394** lo que se interpreta al 99.99% **la correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral, interpretándose como baja relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Discusión

En la presente tesis se investigó la relación entre las variables la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017.

En relación a la hipótesis general los resultados encontrados en esta investigación fue que el Valor $**p < .05$, podemos afirmar que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017., coincidiendo con la investigación de Gálvez (2014) en su . Investigación titulada Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo, tuvieron como objetivos principales establecimiento si existen relaciones entre las Inteligencias Emocionales (IE) y los manejos de conflicto de los puestos de los trabajos. Los estudios fueron de tipos descriptivos correlacionales. Las investigaciones se realizaron con 17 individuos masculinos, soltero y casado, entre la edad de 18 y 40 años con unos niveles académicos de Diversificados y universitarios. Para realizar las investigaciones se utilizaron 2 instrumentos hechos por De León (2012), los primeros son unos Test de Inteligencias Emocionales (TIE) para la medición los niveles de Inteligencias Emocionales mediante cinco indicador: los auto-conocimientos, auto-motivaciones, empatías y habilidad social; los segundos instrumentos son unos Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) con los fines de determinación que medios utilizan para superar el conflicto. Para los estudios estadísticos se utilizaron los coeficientes de correlaciones de Pearson; relacionado con el resultado que se obtienen que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de Inteligencias Emocionales (IE) con el tipo de estrategia para solucionar el conflicto laboral. Se concluyeron que los medios que utiliza las mayorías del sujeto para solucionar los problemas son las estrategias “Mediación”, relacionado al rango establecido a las mayorías de colaborador se encuentra en unos niveles de Inteligencias Emocionales (IE) “Optimos”. Eso quiere decir que ma’s inteligencia emocional más manejo de conflictos , quien sabe manejar la situación ante un problema es una persona que posee un ainteligencia emocional alta para solucionar un problema.

Conclusiones

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508.

Referencias bibliográficas

- Bar-On (1997). *Manual técnico Inventario Coeficiente Emocional. Traducción y Adaptación para uso experimental en el Perú por Zoila Abanto, Leonardo Higuera y Jorge Cueto*. Lima, Perú: Ed. 2000.
- Barrera, R. (2004). *Negociación y Transformación de conflictos: reto entre escasez y bienestar*. Guatemala: Serviprensa.
- Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A.* Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>
- Goleman, D. (1998). *Trabajando con inteligencia emocional*. New York: Bantam.
- Hernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ortiz, P. (2003). *Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales*. Ecuador: Abya Yala.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.