



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores
de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabaylo, Lima**

2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Vega Condezo, Ana Luisa (orcid.org/0000-0002-6331-1653)

ASESOR:

Mg. Jaimes Velasquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por su inmenso amor y sabiduría, quien me permitió culminar satisfactoriamente el presente trabajo de investigación. Con amor a mis padres que están en el cielo. A mi esposo e hijos por el amor y el apoyo constante. A todas las personas que de alguna manera aportaron e hicieron posible la culminación de este trabajo de investigación. Aquellas que con su ejemplo me transmitieron y formaron en los valores esenciales de la vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y la salud para la realización de este trabajo.

A mi esposo Abel; mi amigo, mi confidente, a mis hijos, quienes me impulsaron con sus motivaciones a seguir adelante.

A mi asesor Mg. Carlos Alberto Jaimes Velásquez, que con sus conocimientos, instrucciones y empeño logre culminar la presente tesis.

A los médicos jefes de los centros de salud mental comunitario de Carabayllo, por permitirme realizar las encuestas en las instituciones a su cargo.

A todos los trabajadores, quienes de forma desinteresada colaboraron en responder los cuestionarios.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIONES	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de Operacionalización	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3. Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 4. Matriz de consistencia	
Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos	
Anexo 6. Resultados adicionales	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Ficha técnica del instrumento inteligencia emocional.	23
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento manejo de conflictos.	23
Tabla 3 Validez de las variables por juicio de expertos.	24
Tabla 4 Distribución de frecuencias según niveles de la inteligencia emocional.	26
Tabla 5 Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de inteligencia emocional.	26
Tabla 6 Distribución de frecuencias según niveles de manejo de conflictos.	27
Tabla 7 Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de manejo de conflictos.	28
Tabla 8 Distribución de la tabla cruzada de inteligencia emocional y manejo de conflictos.	29
Tabla 9 Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos.	30
Tabla 10 Relación entre autoconocimiento y manejo de conflictos.	31
Tabla 11 Relación entre autorregulación y manejo de conflictos.	32
Tabla 12 Relación entre automotivación y manejo de conflictos.	33
Tabla 13 Relación entre empatía y manejo de conflictos.	34
Tabla 14 Relación entre habilidades sociales y manejo de conflictos.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de investigación con diseño correlacional.	19

Resumen

La siguiente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y manejo de conflicto de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, estudio básico, diseño no experimental y de nivel correlacional transversal. La población está conformada por 70 trabajadores. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el test de inteligencia emocional y manejo de conflictos de 30 ítems cada uno, las cuales fueron correctamente validadas a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad por alpha de cronbach, de inteligencia emocional fue 0,934 y de manejo de conflictos fue 0,802. El procesamiento estadístico descriptivo se llevó a cabo mediante el programa SPSS 26. Luego de haber procesado los datos se llegó a los siguientes resultados: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022; con un Rho de Spearman de 0,864 siendo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia de 0,00.

Palabras clave: Inteligencia emocional, manejo de conflictos y trabajadores.

Abstract

The following research had the general objective of determining the relationship between emotional intelligence and conflict management of workers in community mental health centers in Carabayllo, Lima 2022. The type of research was a quantitative approach, basic study, non-experimental design. and cross-correlational level. The population is made up of 70 workers. For the data collection, the survey technique was used, whose instrument was the test of emotional intelligence and conflict management of 30 items each, which were correctly validated through expert judgments and establishing their reliability by alpha of cronbach, emotional intelligence was 0.934 and conflict management was 0.802. Descriptive statistical processing was carried out using the SPSS 26 program. After processing the data, the following results were obtained: There is a significant relationship between emotional intelligence and conflict management of workers at community mental health centers in Carabayllo, Lima 2022; with a Spearman's Rho of 0.864 being a very strong positive correlation coefficient, with a significance level of 0.00.

Keywords: Emotional intelligence, conflict management and workers.

I. INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019 se dio a conocer la aparición de un virus denominado (COVID-19) a nivel mundial, causando una pandemia por el incremento de los casos contagiados. Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) el mundo entero se enfrentó a una crisis sanitaria, donde el personal de salud de primera línea trabajó en condiciones precarias mientras luchaban contra el virus mortal (2022).

Así mismo, la Organización Panamericana de Salud (OPS) nos muestra en un estudio que entre el 14,7% y 22% del personal de salud presentó síntomas de episodio depresivo y entre el 5 y 15% pensó en suicidarse en el año 2020. Esto se evidenció en el desgaste del personal por sufrir largas jornadas laborales, la preocupación por contagiar a sus familiares, conflictos con los familiares de los contagiados y los cambios en las funciones laborales conllevando que sufrieran de estrés, ansiedad y depresión (2022).

Por otro lado, el estudio del Instituto Nacional de Salud Pública (INSP) del gobierno de México indicó que tener una sobrecarga de labores rutinarias en un espacio hostil genera sentimientos de impotencia, tensión y frustración constante denominados estrés laboral. Este estudio encontró que los trabajadores con tareas exigentes y bajo nivel en su control de reacciones desarrollan un 58% más posibilidades de padecer una isquemia y el 22% puede llegar a tener derrame cerebral. Además, nos muestra que entre el 21 y 32% de incidentes de hipertensión en América Latina se vinculan con excesivas cargas laborales y déficit de control de impulsos (2020).

Según la Organización Mundial de la Salud, uno de cada seis trabajadores de la salud sufre de alguna enfermedad por maltrato y violencia dentro del lugar de trabajo, esto se define como cualquier otro incidente en el cual el colaborador es sometido a malos tratos, ataques o amenazas por parte de sus superiores (Velásquez, 2019).

Así también, la OMS menciona al estrés laboral como un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamientos frente a los requerimientos que superan la inteligencia y competencia del trabajador para un desempeño adecuado (Velásquez, 2019).

El maltrato por parte de los pacientes y/o familiares es otro factor que predomina en los centros de labores, especialmente en el sector salud se tiene el mayor riesgo de sufrir violencia física y verbal en los servicios de emergencia y psiquiatría. En Lima y Callao es consecuente, el estudio concluye que, de 171 trabajadores el 11,1% de ellos sufrió violencia física; de mayor frecuencia los técnicos de enfermería con un 42,1%, los administrativos con un 21,1%, los médicos con un 5,3%, los enfermeros con un 5,3% y las obstetras con un 5,3%. Seguido de la violencia psicológica con 35,7% de los trabajadores; los técnicos en enfermería con un 49,2%, los enfermeros con un 13,1%, los médicos con un 8,2%, las obstetras con un 8,2% y los administrativos con un 9,8% (Morales y Cordero, 2019).

Según el Ministerio de Salud (MINSA), el trabajador que atiende a las personas afectadas en su salud está expuesto a conllevar niveles altos de estrés y otros problemas de salud física y mental, estas condiciones afectan gravemente en la realización de sus labores con respecto al cuidado y atención de las personas que acuden al establecimiento de salud (2020).

A nivel nacional y regional se han reportado diversos casos que fueron difundidos por los medios de comunicación, donde trabajadores del estado, por no saber manejar sus emociones, han llegado a producir violencia verbal e incluso físico hacia los pacientes y familiares que acuden diariamente para recibir una atención adecuada; desde el primer contacto hasta que son atendidos pasan por diversas situaciones de incomodidad por los diferentes trabajadores (Peña, 2018). Según Wright et al (2014, citados por Zhalimbetova, 2019) sostienen que los conflictos pueden ser positivos cuando contribuyen al crecimiento personal aumentando la productividad. No obstante, en la gran mayoría de estos tienen consecuencias negativas donde

influyen en el comportamiento irresponsable de la persona, brindando maltrato e injusticia hacia los demás, así como sentirse inconforme en el trabajo.

La sobrecarga de los trabajadores del hospital regional de Trujillo ha ocasionado una crisis situacional donde está afectando en el cuidado de calidad de los pacientes, lo cual es percibida por el usuario. Se encontró que los profesionales de salud del Hospital presentan en la clase III un 65,7% y 34,3% en la clase IV de sobrecarga laboral y el 76,6% de los usuarios muestran una condición de atención promedio, el 14,4% indican una adecuada condición de cuidado y el 8,6% revelan inadecuada condición de atención (Mejía y Murga, 2019).

El trabajador de salud es afectado constantemente por situaciones estresantes y críticas en el lugar de trabajo, causando malestar en diversas áreas de su vida, donde las habilidades emocionales tienen un rol importante y definitivo para tener un buen manejo de las emociones y por ende solucionar los conflictos que se presentan en la vida (Flores y Terán, 2018). Es de vital importancia conocer cómo se está desarrollando y manejando la inteligencia emocional en las personas que prestan servicio en los establecimientos de salud, puesto que ante un buen manejo de ésta se logre los objetivos planteados de la organización, tener buenas relaciones entre los compañeros y buen trato a los diversos usuarios que acuden por su atención.

Morreim (2015, citado por Black, 2018) considera que es importante las relaciones de colaboración y comunicación efectiva entre el equipo formado de atención médica para brindar las garantías necesarias a los pacientes, donde reciban una atención con garantía y seguridad, consideran que el 70% de los eventos informados se debe a las fallas de comunicación, superando los problemas citados.

Los trabajadores del centro de salud mental comunitario que brinda atención a pacientes con problemas de salud mental no está extraño al contenido de conflictos, los casos que se presentan muchas veces no son solucionados,

teniendo un trabajo habitual, por lo que se podrían generar dificultades en su vida particular y también con los trabajadores por las diferencias de ideas, creencias e intereses entre personas, que conlleva a presentar problemas de salud e insatisfacción en los trabajadores. Para lo cual, los jefes y responsables del centro deberán potenciar la inteligencia emocional para aumentar la habilidad de explorar de manera personal sus sentimientos y el de otras personas, así poder afrontar los diversos conflictos en las distintas áreas de su vida, conllevando a trabajar con calidez y calidad en las áreas de atención de los pacientes que llegan a las instituciones de salud en busca de calmar sus dolencias.

Actualmente, el trabajador es juzgado por nuevos criterios y no necesariamente por ser inteligentes, su formación o su experiencia sino por lo bien que se manejan a sí mismos y a los demás, con las cualidades personales como la perseverancia, el autocontrol y la habilidad de relacionarse bien con los demás (Oliver, 2017).

Por todo lo planteado, se realiza la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022? Además, los problemas específicos son los que siguen: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y manejo de conflictos? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y manejo de conflictos? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre automotivación y manejo de conflictos? (d) ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y manejo de conflictos? y (e) ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades sociales y manejo de conflictos?

Se justifica **teóricamente** por el presente estudio permitiendo conocer la existencia de una relación entre la variable inteligencia emocional y la variable manejo de conflictos bajo fundamento por diversos autores usados para la investigación. En la justificación **práctica** del estudio podemos observar que, a lo largo del tiempo, las organizaciones valoran el capital humano, personas

eficientes, optimistas, proactivas que demuestran un gran desempeño laboral y buen trato a los usuarios dentro y fuera de la organización, siendo de gran importancia el análisis de su comportamiento como parte de la inteligencia emocional. En este sentido, realizar este estudio es importante y necesario ya que se identifica los conflictos interpersonales y las alternativas de solución, poniendo en práctica la inteligencia emocional del trabajador del establecimiento donde existe un nivel de estrés en la atención de los usuarios. Proponer un plan de inteligencia emocional frente al manejo de conflictos en los trabajadores con programas continuos, talleres y cursos que les permita el progreso de inteligencia emocional y se refleje en la atención de calidad de los pacientes. En la justificación **metodológica**, se utiliza el análisis estadístico correspondiente y las pruebas para la recolección de datos donde nos permitirá conocer la inteligencia emocional en el manejo de conflictos de los trabajadores.

En ese contexto, se enmarca el objetivo general: Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022. Los siguientes objetivos específicos se describen: (a) Establecer la relación que existe entre autoconocimiento y manejo de conflictos., (b) Identificar la relación que existe entre autorregulación y manejo de conflictos., (c) Establecer la relación que existe entre automotivación y manejo de conflictos., (d) Conocer la relación que existe entre empatía y manejo de conflictos y (e) Establecer la relación que existe entre habilidades sociales y manejo de conflictos.

También se considera la hipótesis general: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022. A continuación, se detallan las hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre autoconocimiento y manejo de conflictos, (b) Existe relación significativa entre autorregulación y manejo de conflictos, (c) Existe relación significativa entre automotivación y manejo de conflictos, (d) Existe relación

significativa entre empatía y manejo de conflictos y (e) Existe relación significativa entre habilidades sociales y manejo de conflictos.

I. MARCO TEÓRICO

En **antecedentes internacionales** se indicaron diversos estudios, así tenemos según Hernández (2018) España, buscó relacionar la satisfacción laboral y la inteligencia emocional con el ámbito laboral, concluyendo que, a mayor nivel de inteligencia emocional, mayor satisfacción laboral. Por otro lado, Figueroa y Funes (2018) Argentina, analizó la relación entre inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios, encontrando como resultado que la dimensión intrapersonal se relaciona con el rendimiento académico, además el rendimiento académico es superior en los estudiantes con mayor empatía cognitiva que la afectiva. Así también, Álvaro et al. (2020) Colombia, determinan que, de 531 médicos evaluados, un tercio de ellos presenta carga laboral ligero, en tanto que el 6% muestra carga laboral elevado o grave. Así mismo, se registraron indicadores de ansiedad en el 72.9%, el 37.1% indicadores de miedo con respecto al COVID 19. Con respecto a Constantino y Navia (2021) España, reflejan el escaso desarrollo profesional de parte de los docentes, donde un 47% planifican contenidos para desarrollar la inteligencia emocional frente a un 53% que no lo planifican. De estos, el 81% recibieron una escasa formación universitaria frente a un 19% que afirman haber recibido. Siendo ambos factores los que más dificultades tienen al momento de generar habilidades emocionales dentro de las clases. En relación con Barbosa y Correa (2018) España, concluyen que después de realizar capacitaciones, talleres y estrategias de afrontamiento al estrés para el control de las emociones se percibe un mejor bienestar laboral y emocional que al inicio. Asimismo, encuentran la existencia de correlación entre la variable inteligencia emocional y la variable control de estrés, resolviendo que, a mayor inteligencia emocional, mayor bienestar psicológico. Asimismo, los trabajadores se perciben con mejor actitud. Por otro lado, Paz (2021) Quito, indica como resultado que el 72% de los trabajadores cuenta con capacidad de grado alto de inteligencia emocional y el 28% con

capacidad de grado bajo; el 48% de trabajadores se orientan al estilo de resolución de conflictos de compromiso y un 31% pertenece al estilo colaborativo, el restante al estilo evitativo, acomodativo y competitivo. Las relaciones entre las dos variables muestran resultados bajos, lo que quiere decir que no es indispensable tener inteligencia emocional para resolver los conflictos de forma asertiva, sino que son otros factores influyen de manera directa. Por su parte, Figueroa y Jiménez (2018) Bogotá, confirman que el 51% del total de los encuestados presenta debilidad en aspectos con relación a la autoconciencia, el 54% no tiene gestión y manejo de sus emociones, el 68% del total muestra debilidad en la automotivación y el 72% de los encuestados mantiene una actitud a la defensiva con las personas. Por otro lado, Coronado (2018) Guatemala, encuentra en sus resultados un nivel muy bajo de 26.6%, la misma cantidad con un nivel alto de empatía en los trabajadores, mientras un nivel bajo y muy alto con un 23.3%, concluyendo que puede haber diversos factores para este resultado como el ambiente, la cultura, el estado de ánimo y el entorno donde se desenvuelven, pudiendo afectar en su estado emocional.

Como **antecedentes nacionales** se considera, según Álvarez (2022) Lima, en su información determina que existe relación positiva moderada entre la variable habilidades emocionales y la variable manejo de conflictos, concluyendo que tener inteligencia con un nivel alto no exime a las personas de pasar por eventos difíciles ya que de igual modo influye en el ambiente laboral. También, Bedon y Flores (2021) Pucallpa, concluye que existe relación positiva moderada entre inteligencia emocional y desarrollo personal, donde indican que los colaboradores administran de forma adecuada las dimensiones de la inteligencia emocional, lo cual contribuye al logro de una mejor relación con el desarrollo personal. Asimismo, Delgado (2018) Moquegua, demuestra que existe relación directa entre las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, como resultado un alto nivel de inteligencia emocional se tiene un alto nivel de satisfacción laboral. Para Yacavilca (2017) Lima, los resultados obtenidos muestran que ambas variables inteligencia emocional y manejo de conflictos se encuentran

relacionadas positivamente en el personal de salud. Por otro lado, Gamboa (2017) Lima, en su investigación concluye que la variable estilo de manejo de conflictos tiene relación con la variable inteligencia emocional, indicando que, para ambos sexos, el tipo de estilo que predomina es el integrador donde la mayor parte de personas buscan medios con la finalidad de encontrar un remedio a sus conflictos, encontrando un valor de 54% de los trabajadores maneja su inteligencia emocional adecuadamente. De igual manera, Gastañaga (2018) Cusco, obtiene como resultado que la variable inteligencia emocional se relaciona con la variable manejo de conflictos, así mismo, muestra que los indicadores inteligencia emocional (empatía) no tiene relación con manejo de conflictos. Por su parte, García (2020) Lima, concluye que la comunicación interpersonal y el manejo de conflictos es importante para los usuarios brindando la atención de calidad. Como resultado encuentra que la comunicación interpersonal entre los trabajadores de la salud, se desarrolla de manera distinta dependiendo del grupo ocupacional y del sexo, así también se maneja la negociación como estrategia más utilizada en el adecuado manejo de conflictos internos en los trabajadores del sector salud. Así también Peña (2018) Tarapoto, determina la existencia de una relación entre la variable inteligencia emocional y la variable calidez de atención es favorable, nivel promedio elevado. Además, Pinedo (2021) Trujillo, muestra una relación de la variable inteligencia emocional con la variable clima laboral la cual se observa una relación directa alta. Por otro lado, Poma (2019) Trujillo, en su investigación sostiene que no existe relación entre la variable inteligencia emocional y la variable estilos de manejo de conflictos. Concluye que las personas tienen la habilidad de desarrollar la inteligencia emocional participando en programas y técnicas de autoayuda, así pueden mejorar su comportamiento y su estado de ánimo. Alva y Chávez (2019) Lima, obtienen como resultado la relación directa y positiva entre la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral de los evaluados. Igualmente, Arteaga y Sánchez (2018) Trujillo, observó que la inteligencia emocional tiene correlación positiva muy alta con el clima organizacional. Garzón (2021) Tumbes, concluyó la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y la carga mental fue directa y positiva, mostrando un nivel alto del 50% de las

respuestas. Picoy (2019) Cerro de Pasco, encontró que la inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional influye positivamente en el clima organizacional de los trabajadores.

Como base teórica de la inteligencia emocional tenemos a Goleman (1998, citado por Yacavilca, 2017) donde indica a la inteligencia emocional como una competencia que poseen las personas donde identifican y gestionan adecuadamente las emociones propias y de los demás, para así mantener relaciones interpersonales con éxito.

Guillén & Florent (2011) de manera similar a Goleman indica que existe una característica en común en algunas personas para ser líderes altamente efectivos, es usando la inteligencia emocional. Puede tener habilidades de pensamiento crítico y entrenarse de la mejor manera, pero sin inteligencia emocional la persona no sería un gran líder (Ovans 2015, citado por Neupane, 2021).

Asimismo, Salovey y Mayer (1990, citados por Carranza, 2019) determinan que la inteligencia emocional son habilidades de un individuo donde reacciona adecuadamente a diferentes estímulos del entorno donde se incluye los sentimientos, los entendimientos, el control y la modificación de las emociones personales y de los demás obteniendo ganancias útiles vinculados con otras personas.

Las personas somos eficaces en cuanto al uso de las emociones y cómo las manejamos. Es un potencial humano que nos permite identificar las emociones, integrar información emocional en el pensamiento, la resolución de problemas y comprender situaciones emocionales complejas. Es decir, las personas que son emocionalmente inteligentes tienen la habilidad de detectar sus emociones y de los demás, manejándola de manera más efectiva. (Leehu, 2018).

Así también, Goleman (1995) y Gardner (2009) sostienen que existen dos

habilidades de la persona inteligente; la intrapersonal es tener consciencia de uno mismo en cuanto a sus capacidades y limitaciones y el temperamento de otros, y la interpersonal, es la habilidad de una persona de comprender a otros, como relacionarse y comunicarse con ellos satisfactoriamente (Hualcas, 2020).

Para Kauts (2018, citado por Vargas, 2019) afirma que, la inteligencia emocional aborda principalmente las siguientes áreas: 1. La capacidad de entender y comunicar las emociones de manera asertiva. 2. La capacidad de desarrollar y perdurar relaciones mutuamente satisfactorias y cooperativas. 3. La habilidad de reconocer y entender nuestras propias emociones de manera efectiva. 4. La habilidad de afrontar situaciones de estrés o difíciles y creer que puede manejar las situaciones de forma positiva. 5. La habilidad de tener actitud y una visión optimista de la vida, mantener la confianza y fortaleza, a pesar de las condiciones negativas.

Se consideran tres teorías de la inteligencia emocional: la teoría de Bar-On (1997, 2000), Salovey y Mayer (1997), y Goleman (1998).

La teoría de Bar-On (1997, citado por Figueroa y Jiménez, 2018) define su modelo de inteligencia emocional como una mezcla de capacidades sociales y emocionales interrelacionados que repercuten en las cualidades propias para adaptarnos y hacer frente a las situaciones diarias. Para Fragoso (2015), la inteligencia emocional es una agrupación de competencias para que una persona entienda sus emociones, comprenda a los demás, exprese sus emociones y afronten las dificultades de la vida de forma asertiva (Figueroa y Jiménez, 2018).

La IE está conformado por diversas dimensiones: La Intrapersonal, la Interpersonal, la Adaptabilidad, el manejo de estrés y el estado de ánimo general (Bar-On 1997, citado por Figueroa y Jiménez, 2018).

El primer componente intrapersonal, ser consciente de nuestras propias

emociones y sentimientos, conocer las debilidades y fortalezas, teniendo en cuenta la comprensión emocional de sí mismo para actuar de forma adecuada ante la adversidad de la vida (Bar-On 1997).

El segundo componente interpersonal, Bar-On al igual que Gardner (2000) indica ser consciente de los sentimientos, miedos, percepciones y reacciones de los demás, así mismo, tener la habilidad de crear un sentimiento de equipo cooperando con ellos, así poder mantener relaciones interpersonales satisfactorias.

El tercer componente de adaptabilidad, habilidad para comprender las dificultades que se nos presentan para resolver, afrontar sin salirnos de la realidad. Bar-On (1997) indica que la adaptabilidad mide la habilidad de la persona que se adapta y se enfrenta de manera adecuada ante hechos estresantes.

El cuarto componente del manejo de estrés, capacidad para tener una visión positiva y optimista, y ser tolerante ante la carga de estrés que se pueda tener, postergar y controlar los impulsos (Goleman, 2001).

El quinto componente del estado de ánimo en general, destreza para divertirse y deleitarse con las personas que nos rodean y alegrarse de las cosas que nos brinda la vida. Este modelo se basa como un ejemplo general de comodidad y de adecuación (Goleman, 2001).

La teoría de Salovey-Mayer (1997, citados por Figueroa y Jiménez, 2018) considera a la inteligencia emocional como la cualidad que poseen los individuos para detectar y manifestar sus emociones de forma adecuada, además, emplea esta referencia para colaborar al pensamiento de entender, razonar y regular las emociones propias y de otros. Se determina a la inteligencia emocional como la habilidad de manejar nuestras emociones y la de los otros, discriminando entre estas para así utilizarlas para guiar el pensamiento y las acciones. Se propuso cuatro habilidades: percibir, usar,

comprender y manejar emociones (Ortuño et al, 2022).

Salovey-Mayer (1997) consideran los siguientes componentes: La percepción emocional, la facilitación emocional, la comprensión emocional y la regulación emocional.

El primer componente es la percepción emocional, Salovey-Mayer (1997) plantean reconocer nuestras emociones e identificar nuestros sentimientos, así como comprender los estados fisiológicos y cognitivos. Prestar atención a las señales emocionales como expresión facial, corporal y voz.

El segundo componente es la facilitación emocional, valorar las emociones que afectan el sistema cognitivo y afectivo y la manera de influir cuando se toma decisiones, es decir, las emociones proceden de forma optimista en nuestro pensamiento y la manera de procesar la información (Salovey-Mayer 1997).

El tercer componente, la comprensión emocional, conocer las causas de lo que sentimos y los efectos de la manera cómo actuamos. Salovey-Mayer (1997) capacidad para separar las señales emocionales y saber en qué categorías se pueden incorporar.

El cuarto componente es la regulación emocional, habilidad de conducir lo que sentimos, sea de forma positiva o negativa de manera efectiva. Habilidad para gestionar y distanciarse de una emoción sin reprimir la información que se transmite (Salovey-Mayer 1997).

La teoría de Goleman (1998), es la que utilizaremos para esta investigación, esta teoría determina la presencia de un Coeficiente Emocional (CE) donde no contradice al coeficiente intelectual (CI), indicando que los dos son importantes. Su teoría se basa en las competencias incluyendo habilidades afectivas y cognitivas. Goleman (2005, citado por Figueroa y Funes, 2018) al igual que Sfetcu 2020, explican la IE como una

cualidad que tiene la persona de motivarse a sí misma para ser perseverante frente a las frustraciones, controlar los impulsos, manejar las emociones, evitar que los problemas obstaculicen la habilidad de pensar y analizar, desarrollar empatía y esperanza, entre otros. Además, la IE es considerada como una de las habilidades para la vida y debería estar incluida en la enseñanza educativa ya que el CI no es necesariamente lo que te lleva a triunfar en la vida; según las investigaciones nos muestran que el 80% de éxito depende de la IE (Picoy 2018).

El modelo de Goleman (2002) es similar a la habilidad mental, modelo desarrollado por Mayer et al, 2000), utiliza este modelo de habilidad mental donde le asigna algunas características a un modelo mixto de emociones. Además, le acuña cuatro dominios: Autoconciencia, base para construir los demás dominios; autogestión, es un impulso que todos los líderes necesitan para cumplir sus objetivos; conciencia social, capacidad de empatizar, leer el lenguaje corporal y escuchar mensajes de tras de las palabras de los demás; y gestión de relaciones, Ser amable para dirigirlos en la dirección correcta (Sanat, 2018).

Goleman (1995, citado por Hualcas, 2020) clasifica la inteligencia emocional en las siguientes dimensiones: el Autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales.

El primero es **el Autoconocimiento**, las personas con un grado elevado de inteligencia emocional suelen conocer y comprender sus propias emociones, virtudes, necesidades, debilidades y deseos (Poma, 2019). Teniendo en cuenta la reflexión profunda y cuidadosa de lo que sentimos ante algo o alguien, proviene de la instrucción de Sócrates: “Conócete a ti mismo” es decir, reconocer lo que sentimos en el momento en que sucede para gestionarlo en beneficio propio. El déficit de esta inteligencia nos hace ser víctimas de descontrol de nuestras conductas y tener consecuencias negativas y desagradables. (Goleman 1995).

El segundo es **la Autorregulación**, se refiere a la gestión y al manejo de sus emociones, sus acciones y sus pensamientos. Las personas que manejan sus emociones suelen no enojarse y evitan tomar decisiones de forma impulsiva porque estas piensan antes de actuar. Es el arte de gestionar y gobernar aquella emoción reconocida, Goleman (1995) sostiene que las emociones no se reprimen, sino que se busca el equilibrio que puedan desencadenar conductas adecuadas para beneficio de uno y de los demás.

El tercero es **la Automotivación**, al respecto, Segura, Cacheiro y Concepción (2020) es la capacidad que tiene una persona de motivarse a sí misma para conseguir los objetivos que se ha propuesto. Estas personas se caracterizan por ser productivas y tener éxito en lo se proponen. Para Goleman (1995) las personas con esta inteligencia mantienen un ánimo optimista, agradecen sus logros en el tiempo correcto, evitan los pensamientos negativos enfocando su atención a lo primordial para la realización de sus propósitos. Mantiene sus emociones ligadas a la motivación donde llevan al individuo a tener una predisposición adecuada para el cumplimiento de sus metas.

El cuarto es **la empatía**, habilidad del ser humano para conectarse emocionalmente con los demás. Las personas con empatía pueden reconocer los sentimientos de otros y lograr tener una comunicación asertiva, como nos confirma Goleman (1995) “la capacidad de ponerse en el lugar de los demás siendo el fundamento de la comunicación”. Los estudios nos muestran que sólo el diez por ciento nos comunicamos verbalmente lo que resta es la comunicación emocional. Goleman indica que debemos educar y entrenar esta capacidad desde niños identificando las emociones del otro y ponernos en su lugar, y así poder brindar respuestas asertivas. La falta de esta capacidad se muestra en una persona con indiferencia emocional.

Por último, tenemos **las habilidades sociales**, como un grupo de competencias y aptitudes que permite relacionarse con los demás de manera congruente, con la habilidad de manifestar sentimientos y pensamientos ante diversas dificultades sin estresarse. Para Gardner (2009), existen personas

con esta competencia social desarrollada, tienen habilidad para liderar, ser mediador, amables, detectan sentimientos e intereses de las personas que lo rodean. Las personas con esta inteligencia son buenos comunicadores, construyen y mantienen relaciones sociales asertivas y productivas. Según Deniz (2002, citado por Nguyen et al 2020) las personas que han desarrollado relaciones sociales pueden tener una adecuada interacción con los demás.

En cuanto al manejo de conflictos, tenemos según la Real Academia de la Lengua Española (RAE) donde define como un procedimiento que inicia cuando una parte ha perjudicado de forma negativa, o está por dañar peligrosamente, algo que la primera parte estima”.

Como base teórica tenemos a Torrealba y García (2021) donde definen al manejo de conflictos como una habilidad nata de las personas donde logran darse cuenta que se está iniciando un problema y pueden evitarlo o saben afrontar de forma positiva conllevando a una comunicación asertiva y así lograr un acuerdo entre las personas implicadas. De igual manera, Sardón (2018) menciona que tener manejo de conflicto es básico para una buena relación entre las personas de una organización, ya que funciona para poder manejar el trabajo colaborativo y lograr los objetivos planteados de una empresa.

Para Barquera et al. (2019), el conflicto siempre existirá en las relaciones de las personas, ya que son maneras de afrontar y resolver asuntos personales y también de los demás, por ello las organizaciones deben proyectarse a mantener mecanismos sobre el manejo adecuado de conflictos que les ayuden a enfrentar circunstancias difíciles de resolver. Así también, Abarca et al (2020), dentro del centro de trabajo debe existir como base principal el consenso, donde los implicados puedan llegar a un acuerdo exponiendo sus ideas y se escuchen mutuamente para llegar al beneficio de ambas partes, en ocasiones se necesitará de intermediarios.

Por otro lado, Briceño (2020) describe la importancia de tener manejo de

conflictos ya que con esto se puede evitar malentendidos y problemas complicados de resolver. Esta actitud también se le denomina ser asertivo por la forma en que se actúa para conseguir resolver los problemas, a tener mejor relaciones sociales y lazos afectivos con los demás.

Por otra parte, Castillo (2006, citado por Briceño, 2020) menciona los principales orígenes de los conflictos: el individuo y la organización. En una empresa cada persona posee diferente cultura, religión, educación y su manera de interpretar su entorno. Tener diferencias individuales siempre va a generar confrontaciones entre las personas dentro de las actividades de una organización.

También el conflicto puede surgir de varias formas, como la rivalidad, los celos, choques de personalidad, las diferencias de roles, las luchas por el poder, etc. A su vez, también están las necesidades de competencia y demandas en las que luchan con frecuencia. En efecto los conflictos son aparentemente inevitables, pero necesario para ver el potencial destructivo como el constructivo, para así aprender a manejarlos empleando técnicas de resolución de conflictos de manera práctica (Fleerwood 1987, citado por Bakhtiyari, 2020).

De igual forma, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2013) señala que dentro de las organizaciones es inevitable los conflictos y que es posible encontrar una solución para ellos, por lo cual es importante que los sistemas de gestión funcionen adecuadamente con el objetivo de solucionar estos. Se debe promover la conciliación y arbitraje para garantizar las diferencias antes que se conviertan en conflictos y evitando así que se generen estrés afectando en sus relaciones y desempeño en el trabajo (Abarca et al, 2020).

Dentro de las organizaciones existen canales de expresión de conflictos o reclamos donde la administración es la encargada de asumir esta responsabilidad, estas son: grupos primarios, buzón de reclamos y encuesta de actitudes (Castillo 2006).

El primero, grupos primarios, son estrategias que utilizan los colaboradores para manifestar su inconformidad ante su jefe inmediato para evitar que el conflicto se propague agravando la situación (Castillo 2006).

El segundo, buzón de reclamos, (Castillo 2006) esto permite la expresión de las quejas de manera escrita y anónima, se busca las posibles soluciones de un problema para mejorar las relaciones entre el personal y el buen funcionamiento de la organización.

El tercero, la encuesta de actitudes, esto facilita que los trabajadores opinen de forma global sobre los posibles problemas a solucionar con respecto a sus labores en la empresa (Castillo 2006).

Tener habilidades para el manejo de conflicto es uno de los mejores impulsos para el cambio, conllevando a un excelente mecanismo para respetar las ideas y opiniones del equipo de trabajo para tener resultados que sean de beneficio para todos (Briceño 2020).

Para esta investigación se utilizará el modelo de Thomas y Kilman (2008) adaptado por Álvarez (2021) donde definen que las personas nacen con esta habilidad de manejar las situaciones difíciles con mucho cuidado para evitar conflictos, además, menciona que se debe desarrollar esta habilidad de captar en el momento propicio cuando se surge un conflicto para poder evitar y tratar de forma asertiva conllevando a un diálogo donde lleguen a un acuerdo. En principio, los psicólogos Thomas y Kilman elaboraron un instrumento donde constan 30 preguntas para identificar los conflictos y las diversas formas que la persona tiene para solucionarlo. Identifica 5 dimensiones para el manejo de conflictos: Competición, colaboración, transigir, evitar y ceder (Álvarez, 2022).

El primero es **competición**, las personas buscan ser competitivos por naturaleza, es la manera como solucionar sus dificultades, cada quien busca ganar siempre imponiendo sus ideas sin considerar a los demás. Luna et al.

(2017) sostiene que las personas ganan espacio solo para ellos cuando interactúan, defienden sus derechos transmitiendo lo que quieren sin considerar las opciones de los demás, también es considerado un estilo que domina buscando dominar sobre alguien demostrando gran esfuerzo para lograr sus propios intereses.

El segundo es **colaboración**, Bonilla (2015, citado por Álvarez, 2022) se busca llegar a una meta en común entre los protagonistas que se encuentran compitiendo. Para Fierro (2018), se busca evitar las confrontaciones entre los protagonistas, priorizan sus metas llegando a un acuerdo entre ambas partes actuando de manera asertiva, además, buscan metas comunes para obtener beneficios de manera general donde todos queden satisfechos.

El tercer modo es **transigir**, para Robbins y Judge (2013, citados por Calcina, 2018) indican que cuando las personas se encuentran incluídas en una dificultad toman la decisión de renunciar a sus propios intereses para evitar un conflicto y no causar daño a ninguno de sus integrantes. Este modelo se encuentra en el intermedio de asertividad y cooperación, teniendo como objetivo encontrar una estrategia donde puedan obtener una solución en beneficio de ambas partes, además, está entre el competidor y el complaciente, otorga más que compete, pero menos complaciente (Thomas y Kilmann 2008, citados por Peña y Portugal, 2018).

El cuarto modo es **evitar**, Fierro (2018) la actitud que toman estas personas es esquivar un conflicto y como tal tiene consecuencias que ambas partes terminen perdiendo por no afrontar el conflicto. Thomas y Kilmann (2008) este modo no es asertivo no cooperativo, no persigue sus propios intereses ni de los demás. Pone a un lado o lo aplaza simplemente para no estar involucrado a una situación amenazadora.

Última dimensión es **ceder**, no es asertivo, pero si es cooperativo mostrándose de modo sacrificado para satisfacer los intereses de los demás. Puede obedecer las órdenes de los demás, aunque preferiría no hacerlo,

puede ser generoso o altruista (Thomas y Kilmann, 2008). Centran su poder en sus relaciones, de ser aprobados por los demás actuando de manera complaciente sin buscar beneficios para ellos, renuncia a sus propios intereses para anteponer el de otros, así evitar llegar a los conflictos (Bonilla et al. 2015, citados por Álvarez, 2022).

II. METODOLOGÍA

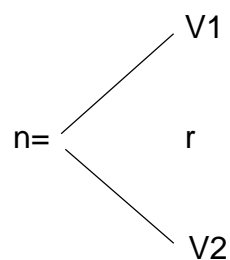
2.1. Tipo y diseño de investigación

Para Bernal (2016), muestra que esta investigación llevada a cabo es hipotético deductivo, procedimiento que se empieza planteando las hipótesis donde se obtiene una solución a estas interrogantes. Corresponde al enfoque cuantitativo, donde nos muestra la referencia de manera numérica, por medio de las estadísticas que le pertenecen (Hernández y Mendoza, 2018).

El estudio es de tipo básico según Sánchez y Reyes (2016), conducen al examinador para recaudar datos en un solo momento donde ayudan a entender el problema para ofrecer ayuda a la investigación. Además, es de tipo no experimental, donde no existe manipulación de ambas variables, diseño de tipo correlacional, ejecuta las relaciones de las variables y con corte transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1.

El esquema de investigación con diseño correlacional:



Dónde:

n : Muestra de estudio
V1 : Inteligencia emocional
V2 : Manejo de conflictos
r : Correlación

2.2. Variables y matriz de operacionalización

Variable 1 (Independiente): Inteligencia emocional

Definición conceptual, Goleman (1998) lo define como una habilidad para discernir sobre las emociones propias, percibir los sentimientos de otras personas, aceptar y absorber las presiones y circunstancias difíciles en la vida, actuando de manera asertiva y brindándonos así mejores oportunidades para nuestro progreso personal.

Definición operacional, Según Goleman (1998), el cuestionario de inteligencia emocional muestra cinco dimensiones con 30 ítems:

Dimensión 1. Autoconocimiento: Manejo de sí mismo, ordena emociones, se auto controla y toma decisiones (6 ítems).

Dimensión 2. Autorregulación: Seguridad, motivación y asertividad (6 ítems).

Dimensión 3. Automotivación: Escucha, identifica y caridad (6 ítems).

Dimensión 4. Empatía: Carismático, entusiasta y sociable (6 ítems).

Dimensión 5. Habilidades sociales: Afectivo, afinidad y social (6 ítems).

La escala de medición utilizada es ordinal con cuatro opciones para responder:

Siempre (4)

Casi siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

La categoría de los resultados son los siguientes:

Alto

Promedio

Bajo

Variable 2 (Dependiente): Manejo de conflictos

Definición conceptual, manejo de conflictos se describe a las diversas conductas que poseen las personas, cuyas acciones precisan las estrategias que necesitan implementar la organización referente a la ejecución de sus objetivos. Puesto que, se derivan diferentes formas de desafiar las dificultades que va unido a los líderes que conocen la forma de resolver conflictos (Bonilla et al. 2015).

Definición operacional, Se mide por medio de un cuestionario con cinco dimensiones y 30 ítems:

Dimensión 1. Competición: Oposición (6 ítems).

Dimensión 2. Colaboración: Cooperación (6 ítems).

Dimensión 3. Transigir: Renuncia y equidad (6 ítems).

Dimensión 4. Evitar: Alejamiento y eliminación (6 ítems).

Dimensión 5. Ceder: Sacrificio y cooperación (6 ítems).

Para medir esta variable se usará el método de encuesta con un cuestionario con cinco opciones y una medición de escala ordinal:

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

Las respuestas del cuestionario se describen con la siguiente categoría:

Alto
Promedio
Bajo

La operacionalización de inteligencia emocional y manejo de conflictos se podrán observar en el anexo 1.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población que se considera para el estudio de esta investigación está constituida por 70 trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario del distrito de Carabayllo en Lima, que laboran en el presente año 2022, estos son profesionales, personal técnico asistencial, técnico administrativo y servicios generales.

La muestra resulta ser equivalente puesto que está constituido por el total de la población por ser una muestra pequeña, es decir por los 70 trabajadores del establecimiento, para lo cual se emplea un muestreo no probabilístico.

Los criterios de inclusión que se usó para este estudio de investigación los involucra a la totalidad de trabajadores de los centros de salud mental comunitario.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para este trabajo se desarrolló la técnica de encuesta donde se recolectaron los datos de fuente directa, así obtener respuesta sobre la relación entre las dos variables.

Instrumento de recolección de datos

Tabla 1.

Ficha técnica del instrumento inteligencia emocional

Nombre	: Test de inteligencia emocional
Autor	: Daniel Goleman (1996)
Adaptado por	: Noemi Yacavilca Rivera (2017)
Aplicación	: Individual y colectiva
Tiempo	: 20 minutos aproximadamente
Edad	: Adultos

Tabla 2.

Ficha técnica del instrumento manejo de conflictos

Nombre	: Manejo de conflictos
Autor	: Thomas y Kilman (2008)
Adaptado por	: Álvarez Ramos Nelly Soledad (2022)
Aplicación	: Individual y colectivo
Tiempo	: 20 minutos aproximadamente
Edad	: Adultos

Validez: La validez de los instrumentos muestra la habilidad que tienen estos de medir lo que efectivamente quiere medir. Luego de las evaluaciones, estos fueron validados a través del juicio de personas expertas en el tema de investigación y que cuentan con el grado de maestría. Como resultado indican que ambos instrumentos contienen la validez de contenido y son aplicables.

Tabla 3

Expertos de la evaluación de la validez de contenido de los instrumentos.

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. Carmen Ernestina Alfaro Loyola	100%	100%	100%
Mg. Yony Alberto Salinas Durand	100%	100%	100%
Mg. Alfonso Torpoco Jimenez	100%	100%	100%

Confiabilidad: Se aplicó una muestra piloto para realizar el estudio de la confiabilidad para obtener el Alfa de Cronbach donde se calcula la consistencia interna de los cuestionarios en estudio. Para el instrumento de inteligencia emocional se obtuvo 0,934 y el 0,802 en el instrumento de manejo de conflictos, donde se indica que ambos instrumentos tienen un nivel de fiabilidad alta. Se encuentran en el anexo 3.

2.5. Procedimientos

Se solicitó el permiso al médico jefe responsable de los centros de salud mental comunitario. Aprobada la solicitud enviada se procedió a aplicar los instrumentos de estudio a los trabajadores en los siguientes días y en el horario que no interfiera con sus labores.

Para el llenado del instrumento del personal se realizó una información sobre

los objetivos y fines para realizar la investigación, así se le solicitó su participación y colaboración voluntaria para el llenado de los cuestionarios, a su vez se procedió a la firma de la hoja de consentimiento.

Con la recopilación de información se desarrolló una base con los datos de los resultados que se obtuvieron.

2.6. Método de análisis de datos

Para analizar estos datos se efectuó el procedimiento de la encuesta de dos cuestionarios utilizando el enfoque cuantitativo y el análisis descriptivo – correlacional de ambas variables, luego fueron procesados en una base de datos la cual se aplicó con las estadísticas tanto descriptiva como inferencial (Prueba de correlación Rho de Spearman) empleando los programas IBM SPSS Statistics versión 23 y el esquema de Microsoft Excel.

2.7. Aspectos éticos

Para el presente estudio de investigación se respetó y se conservó como garantía los principios éticos señalados por la universidad. Para su realización se tuvo el permiso de los directivos y la aceptación de los trabajadores de los establecimientos asignados para esta investigación. La participación fue anónima, respetando la confidencialidad, pero antes recibieron la indicación para realizar las encuestas, así como del trabajo de investigación, los procedimientos y los objetivos.

Por otro lado, se respetó el derecho de los autores, así como los conceptos y definiciones de las variables, parafraseando cada idea y citando adecuadamente, y para asegurar la autenticidad del trabajo se empleó el instrumento Turnitin.

III. RESULTADOS

Tabla 4.

Distribución de frecuencias según niveles de la inteligencia emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	4,3%
Nivel promedio	43	61,4%
Nivel alto	24	34,3%
Total	70	100%

En la tabla 4, se visualiza que el 61,4% de los trabajadores manifiesta que maneja su inteligencia emocional a un nivel promedio, el 34,3% de estos señalan encontrarse en el nivel alto y el 4,3% demuestran encontrarse en un nivel bajo. Es decir, dentro de los trabajadores, más de la mitad reconocen y controlan el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales donde se localizan en un nivel promedio.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de inteligencia emocional

Nivel	Autoconocimiento		Autorregulación		Automotivación		Empatía		Habilidades sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	5	7,1%	3	4,3%	8	11,4%	5	7,1%	3	4,3%
Promedio	43	61,4%	60	85,7%	47	67,1%	47	67,1%	47	67,1%
Alto	22	31,4%	7	10,0%	15	21,4%	18	25,7%	20	28,6%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

En la tabla 5, se muestra a la dimensión autoconocimiento donde tiene un nivel de 61,4% manifestando que está en el nivel promedio, el 31,4% se ubican en niveles altos y por último el 7,1 se encuentran en niveles bajos; la dimensión autorregulación revela un 85,7% de los trabajadores con el nivel promedio, un 10,0% en niveles altos y el 4,3% en niveles bajos, sobre la dimensión automotivación el 67,1% revela el nivel promedio, el 21,4% en niveles altos y el 11,4% en el nivel bajo; la dimensión empatía obtiene un 67,1% encontrándose en nivel promedio, 25,7% en niveles altos y el 7,1 en niveles bajos y por último, la dimensión habilidades sociales obtiene un 67,1% donde se sitúan en nivel promedio, el 28,6% se hallan en niveles altos y el 4,3% se localizan en niveles bajos.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias según niveles de manejo de conflictos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	6	8,6%
Nivel promedio	63	90,0%
Nivel alto	1	1,4%
Total	70	100%

En la tabla 6, se registran el 90,0% de los colaboradores describen que tienen nivel promedio en manejo de conflictos; lo cual indica que se necesita más herramientas y técnicas para estar preparados ante cualquier tipo de situaciones que se presenten, éstas pueden ser reconocidas, examinadas y luego resueltas, así mismo el 8,6% de los mismos señalan localizarse en niveles bajos y finalmente el 1,4% demuestran localizarse en niveles altos.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de manejo de conflictos

Nivel	Competición		Colaboración		Transigir		Evitar		Ceder	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	18,6%	11	15,7%	8	11,4%	19	27,1%	10	14,3%
Promedio	57	81,4%	57	81,4%	54	77,1%	50	71,4%	59	84,3%
Alto	00,0	00,0%	2	2,9%	8	4%	1	1,4%	1	1,4%
Total	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

En la tabla 7, muestra sobre la dimensión competición con un 81,4% indicando encontrarse en el nivel promedio y el 18,6% se ubican en niveles bajos; la dimensión colaboración presenta un 81,4% de los trabajadores con nivel promedio, el 15,7% en niveles bajos y el 2,9% en niveles altos; sobre la dimensión transigir el 77,1% muestra tener el nivel promedio, seguido del 11,4% en niveles bajos y el 4% en niveles altos; la dimensión evitar obtiene un 71,4% encontrándose en el nivel promedio, 27,1% en niveles bajos y el 1,4 en niveles altos y finalmente, la dimensión ceder obtiene un 84,3% se posicionan en un nivel promedio, el 14,3% se sitúan en niveles bajos y el 1,4% exponen situarse en niveles altos.

Tabla 8.*Distribución de la tabla cruzada de inteligencia emocional y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos			Total	
		Bajo	Promedio	Alto		
Inteligencia emocional	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de Inteligencia emocional	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	4,3%	0,0%	0,0%	4,3%
	Promedio	Recuento	3	40	0	43
		% dentro de Inteligencia emocional	7,0%	93,0%	0,0%	100,0%
		% del total	4,3%	57,1%	0,0%	61,4%
	Alto	Recuento	0	23	1	24
		% dentro de Inteligencia emocional	0,0%	95,8%	4,2%	100,0%
		% del total	0,0%	32,9%	1,4%	34,3%
Total	Recuento	6	63	1	70	
	% dentro de Inteligencia emocional	8,6%	90,0%	1,4%	100,0%	
	% del total	8,6%	90,0%	1,4%	100,0%	

En la tabla 8, de acuerdo a lo mencionado se observa que el 61,4% de los trabajadores afirman que la inteligencia emocional que manejan los trabajadores es promedio, el 34,3% opinan de la inteligencia emocional se encuentra en un nivel alto y el 4,3% considera que es bajo; por otra parte, el 90,0% considera tener un nivel promedio para el manejo de conflictos, el 8,6% manifiestan contar con niveles bajos para manejar sus conflictos y 1,4% opinan tener niveles alto para el manejo de conflictos.

Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

H0=No existe relación significativa entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

Tabla 9.

Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos

			Inteligencia emocional	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Manejo de conflictos	N	70	70
		Coeficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 9, la prueba de Rho de Spearman indica la existencia de una relación con un ($r=0,864$) además, es significativo con p-valor de 0.000.

Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma la existencia de una relación directa de correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

Por lo tanto, a nivel alto de inteligencia emocional nivel alto de manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

H0=No existe relación significativa entre autoconocimiento y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre autoconocimiento y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022.

Tabla 10.

Relación entre autoconocimiento y manejo de conflictos

			Autoconocimiento	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 10, la prueba de Rho de Spearman se evidencia la existencia de una relación con un ($r=0,617$) además, con p-valor de 0.000 de significancia. Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma la existencia de una relación directa de correlación positiva considerable entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos.

Por tanto, a nivel alto de autoconocimiento nivel alto de manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

H0=No existe relación significativa entre autorregulación y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre autorregulación y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022.

Tabla 11.

Relación entre autorregulación y manejo de conflictos

			Autorregulación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 11, se evidencia, según la prueba de Rho de Spearman, existe una relación de ($r=0,717$) además, con p-valor de 0.000 de significancia.

Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma la existencia de una relación directa de correlación positiva considerable entre la autorregulación y el manejo de conflictos.

Por tanto, a nivel alto de autorregulación nivel alto de manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

H0=No existe relación significativa entre automotivación y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre automotivación y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

Tabla 12.

Relación entre automotivación y manejo de conflictos

			Automotivación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Automotivación	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 12, la prueba de Rho de Spearman se evidencia que existe una relación de ($r=0,732$) además, con p-valor de 0.000 de significancia.

Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma la existencia de una relación directa de correlación positiva considerable entre la automotivación y el manejo de conflictos.

Por tanto, a mayor automotivación mayor manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 4

H0=No existe relación significativa entre empatía y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre empatía y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

Tabla 13.

Relación entre empatía y manejo de conflictos

			Empatía	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 13, la prueba de Rho de Spearman se evidencia que existe una relación de ($r=0,596$) además, con p-valor de 0.000 de significancia.

Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma que existe una relación directa de correlación positiva considerable entre la empatía y el manejo de conflictos.

Por tanto, a nivel alto de empatía nivel alto de manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específica 5

H0=No existe relación significativa entre habilidades sociales y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

H1=Existe relación significativa entre habilidades sociales y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022.

Tabla 14.

Relación entre habilidades sociales y manejo de conflictos

			Habilidades sociales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 14, la prueba de Rho de Spearman se evidencia que existe una relación de ($r=0,566$) además, con p-valor de 0.000 de significancia.

Para Hernández Sampieri y Fernández Collado (1998), se afirma la existencia de una relación directa de correlación positiva considerable entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos.

Por tanto, a nivel alto de habilidades sociales nivel alto de manejo de conflictos, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Para el presente trabajo se planteó el siguiente objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022, teniendo como conclusión la existencia de una relación significativa entre las variables inteligencia emocional y el manejo de conflictos, con un coeficiente de (Rho de Spearman de 0,864) positiva muy fuerte y el nivel de (p-valor de 0,00) aceptando la hipótesis alterna. Este resultado se relaciona con los hallazgos de Álvarez (2022) demuestra que las habilidades emocionales se relacionan con el manejo de conflictos en trabajadores de salud, precisando que las personas inteligentes conocen sus emociones y saben cómo manejar sus conflictos. De la misma manera, Alva y Chávez (2019) afirman una relación directa y positiva entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral en los trabajadores, concluyendo que las personas que conocen sus emociones y la de los demás ayuda a tener un desempeño alto y eficiente. Así mismo, Arteaga y Sánchez (2018) encuentran una relación existente entre la variable inteligencia emocional con la variable clima organizacional en los trabajadores al obtener una correlación positiva muy alta. Los resultados de este estudio corresponden a lo señalado por la teoría de Goleman (1995), tener un manejo adecuado de inteligencia emocional donde identifican y gestionan adecuadamente sus emociones propias y de los demás, pueden mantener relaciones interpersonales con éxito. Así también, la teoría de Bar-On (1997) muestra a la inteligencia emocional como una mezcla de talentos y cualidades sociales, emocionales y personales que repercuten en las cualidades propias para adaptarnos y hacer frente a las presiones y demandas conflictivas.

El resultado de esta investigación indica que el 61,4% de los trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario manifiestan tener una inteligencia emocional de nivel promedio, el 34,3% muestra el nivel alto y por último el 4,3% presentan el nivel bajo; es decir, dentro de los trabajadores, casi el 100% reconocen y controlan el autoconocimiento, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales en el nivel promedio y alto. Por otra parte, el 90,0%

describen tener el nivel promedio de manejo de conflictos, el 1,4% se ubican en niveles altos y el 8,6% señalan que están en niveles bajos; es decir, casi el 100% de trabajadores tiene herramientas y técnicas que utilizan en momentos de conflictos. Por lo tanto, a mayor inteligencia emocional mayor manejo de conflictos, estos demuestran que cuentan con una capacidad de reconocer y gestionar su inteligencia emocional presentando un adecuado manejo de conflictos ante cualquier evento difícil que se pronuncien en la vida cotidiana. Y esto se demuestra en el momento de atender a los pacientes, ya que muchos de ellos sufren de trastornos mentales mayores, alcoholismo y drogas, teniendo conductas impulsivas y violentas hacia los trabajadores. Ante esta situación se brindan constantemente capacitaciones, charlas y talleres hacia el personal brindando mecanismos que les permita solucionar sus conflictos de manera efectiva, por el bienestar de los pacientes y para tener un buen ambiente en el trabajo. Aún hay un porcentaje menor que se debe trabajar con el manejo de inteligencia emocional para manejar los conflictos. La ausencia de inteligencia emocional produce que los trabajadores elijan actuar de manera impulsiva y con desconfianza, no aceptando las opiniones ni las críticas de los demás, que los lleva a generar conflictos entre sus miembros.

En relación a la hipótesis específica 1, se determina tener una relación significativa entre la dimensión autoconocimiento y la variable manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022. La cual tiene como resultado (Rho de Spearman de 0,617) con un coeficiente de correlación positiva considerable y (p-valor de 0,00) por lo que se acepta la hipótesis alterna. De manera similar, Bedon y Flores (2021) indican que la inteligencia emocional tiene relación positiva moderada con el desarrollo personal de los trabajadores del hospital II Essalud de Pucallpa, 2020. Dichos resultados se asemejan con la investigación de Pinedo (2021) encontrando a la dimensión intrapersonal con una relación altamente significativa con el clima laboral. Se apoya de la teoría de Goleman (1995), en la dimensión de autoconocimiento, las personas tienen un grado elevado de conocer y comprender sus propias emociones, virtudes, necesidades, debilidades y deseos, controlando mejor sus impulsos, el déficit de esta inteligencia nos hace

ser víctimas de descontrol de nuestras conductas y tener consecuencias negativas y desagradables.

En este sentido, el 61,4% de los trabajadores del centro de salud mental comunitario manifiesta que maneja su autoconocimiento a nivel promedio, el 31,4% se ubica en niveles altos y el 7,1 está en niveles bajos. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores reconocen y comprenden el autoconocimiento. Por lo tanto, las personas que tienen la capacidad de sentir, digerir y entender sus propias emociones, sus fortalezas y limitaciones enfrenta un conflicto de manera positiva; o sea, se les hace más fácil conservar la calma y controlar sus impulsos, generando un ambiente de trabajo saludable que contribuye al logro de una relación positiva entre los trabajadores.

En relación a la hipótesis específica 2, se concluye una relación significativa existente entre la dimensión autorregulación y la variable manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022, teniendo como resultado un (Rho de Spearman de 0,717) con un coeficiente de correlación positiva considerable, con (p-valor de 0,00) aceptando la hipótesis alterna. Se asemeja con el estudio de Gastañaga (2018) encontrando que existe una relación entre la autorregulación y la variable manejo de conflictos. Así mismo, Gamboa (2017) encuentra que los estilos de conflicto se relacionan positivamente con la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila. Se apoya con la teoría de Goleman (1995), sostiene que, autorregulación es el arte de gestionar y gobernar aquella emoción reconocida desencadenando conductas adecuadas para el beneficio de uno y de los demás.

El 85,7% de los trabajadores del centro de salud mental comunitario muestra el nivel promedio, el 10,0% en niveles altos y el 4,3% en niveles bajos. Es decir, a mayor autorregulación mayor manejo de conflictos. Lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores tienen la capacidad de regular sus emociones, pensamientos y acciones; entonces evalúan, afrontan y modifican su estado emocional, sentimientos e impulsos respondiendo ante una determinada

situación de forma positiva con mayor probabilidad de resolverlos.

En relación a la hipótesis específica 3, se concluye que tiene relación significativa entre automotivación y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022, teniendo como resultado un (Rho de Spearman de 0,732) con un coeficiente de correlación positiva considerable, y un (p-valor de 0,00) rechazando la hipótesis nula. Se asemeja con la investigación de Yacavilca (2017) donde afirma que la automotivación se relaciona significativamente con el manejo de conflictos. Así mismo, Álvarez (2022) indica que la motivación se relaciona con el manejo de conflictos de los trabajadores del Hospital Carlos Alcántara EsSalud. Se apoya en la teoría de Goleman (1995), las personas con este tipo de inteligencia mantienen un ánimo optimista, evitan los pensamientos negativos enfocando su atención a lo primordial para la realización de sus propósitos, además mantiene sus emociones ligadas a la motivación donde llevan al individuo a tener una predisposición adecuada para el cumplimiento de sus metas.

El 67,1% de los trabajadores del centro de salud mental comunitario muestra el nivel promedio, el 21,4% en niveles altos y el 11,4% en niveles bajos. Es decir, a mayor automotivación mayor manejo de conflictos. Lo que significa, que los trabajadores tienen la capacidad de automotivarse, disminuir sus conflictos y gestionarlo de manera más eficaz, se impulsan a continuar progresando aún frente a los contratiempos, aprovechando de las oportunidades, además, presentan compromisos con lo que quieren lograr, concluyendo que la automotivación genera respuestas positivas para la resolución de conflictos facilitando relaciones constructivas entre los integrantes de la organización.

En relación a la hipótesis específica 4, se admite una relación significativa existente entre la dimensión empatía y la variable manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022, teniendo como resultado un (Rho de Spearman de 0,596) con un coeficiente de correlación positiva considerable, y un (p-valor de 0,00) rechazando la hipótesis nula. Se asemeja con la investigación de Álvarez (2022) donde

encuentra que existe relación directa y nivel de significancia entre la dimensión empatía y la variable manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara Essalud. Así mismo, hay una similitud con la tesis de Yacavilca (2017) donde encuentra que la empatía se relaciona significativamente con el manejo de conflictos del Hospital Dos de Mayo. Se apoya en la teoría de Goleman (1995), la empatía es una habilidad del ser humano para conectarse emocionalmente con los demás, reconocer los sentimientos de otros logrando tener una comunicación asertiva.

El 67,1% de los trabajadores del centro de salud mental comunitario muestra el nivel promedio, el 25,7% en niveles altos y el 7,1% en niveles bajos. Es decir, a mayor nivel de empatía mayor nivel de manejo de conflictos. Lo que significa, que la gran mayoría de los trabajadores tienen la capacidad de captar y entender lo que siente y piensa la otra persona poniéndose en su lugar. Esto demuestra que no se puede brindar una solución a un conflicto sino no se entiende el problema y no se puede negociar con el paciente si uno no se pone en su lugar.

En relación a la hipótesis específica 5, se admite que existe una relación significativa entre la dimensión habilidades sociales y la variable manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022, teniendo como resultado un (Rho de Spearman de 0,566) con un coeficiente de correlación positiva considerable, y un (p-valor de 0,00) aceptando la hipótesis alterna. Coincide con los resultados de Bedon y Flores (2021) encuentran que las relaciones sociales tienen relación positiva y moderada con el desarrollo personal de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa. Así mismo, Álvarez (2022) encontró que las cualidades sociales tienen relación significativa con la variable manejo de conflictos de los trabajadores del Hospital Carlos Alcántara Essalud. También es similar a la investigación de Yacavilca (2017) donde encuentra la relación significativa entre la variable habilidades sociales con la variable manejo de conflictos del Hospital Dos de Mayo. Se apoya con la teoría de Gardner (2009), existen personas con esta competencia social desarrollada, tienen habilidad para liderar, ser mediador, amables, detectan

sentimientos e intereses de las personas que lo rodean actuando asertivamente. Para Deniz (2002), las personas que han desarrollado relaciones sociales pueden tener una adecuada interacción con los demás, manifestando sentimientos y pensamientos ante diversas dificultades sin estresarse.

El 67,1% de los trabajadores del centro de salud mental comunitario muestra nivel promedio, el 28,6% en niveles altos y el 4,3% en niveles bajos. Por lo tanto, a mayor nivel de habilidades sociales mayor nivel de manejo de conflictos. Lo que significa, que más de la mitad de los trabajadores tienen la capacidad de relacionarse adecuadamente con las personas de manera efectiva, sin embargo, en el momento de situaciones difíciles le cuesta tener el adecuado manejo de control emocional como la autorregulación. En este sentido, es necesario adquirir y desarrollar las habilidades sociales para una mejor adaptación ante los conflictos, aprendiendo técnicas de resolución de conflictos y así evitar confrontaciones dentro del lugar de trabajo.

V. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,864 y p-valor de 0,00), existiendo un coeficiente de correlación positiva muy fuerte.

Segunda: Existe relación significativa entre el autoconocimiento y el manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,617 y p-valor de 0,00), existiendo un coeficiente de correlación positiva considerable.

Tercera: Existe relación significativa entre la autorregulación y el manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,717 y p-valor de 0,00), existiendo un coeficiente de correlación positiva considerable.

Cuarta: Existe relación significativa entre la automotivación y el manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,732 y p-valor de 0,00), existiendo un coeficiente de correlación positiva considerable.

Quinta: Existe relación significativa entre la empatía y el manejo de conflictos de los trabajadores del centro de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,596 y p-valor de 0,009), existiendo un coeficiente de correlación positiva considerable.

Sexta: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos de los trabajadores del centro de salud mental comunitario, donde indica (Rho de Spearman de 0,566 y p-valor de 0,00), existiendo un coeficiente de correlación positiva considerable.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere desarrollar investigaciones con otras variables como personalidad y resiliencia, que podrían ser elementos fundamentales en el manejo de conflictos, que favorezcan en mantener una actitud positiva y optimista ante las situaciones conflictivas que se presenten.

Segunda: Se demostró que la inteligencia emocional y el manejo de conflicto se relaciona de manera positiva muy fuerte. Por lo tanto, se recomienda a las jefaturas de los centros de salud mental comunitario coordinar con MINSA para invertir sus recursos en potencializar la inteligencia emocional en los trabajadores.

Tercera: Es importante que en el centro de salud mental comunitario se desarrolle programas de sensibilización con el propósito de fortalecer la inteligencia emocional de los trabajadores, de esta manera estaría inclinándose a obtener niveles más altos.

Cuarta: Desarrollar programas sobre manejo de conflicto en los trabajadores del área de salud, ya que contribuye a brindar resultados adecuados y propuestas en el área laboral donde amerita una atención integral y de calidad para los usuarios internos y externos.

Quinta: Proponer talleres y actividades lúdicas frente a las habilidades sociales con el propósito de obtener técnicas y estrategias en la toma de decisiones y manejo de conflictos en momento de situaciones difíciles, así mejorar las relaciones y la convivencia de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Abarca, Y; Espinoza, T; Llerenan, S. y Berrios, N. (16 de marzo 2020). *Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería*. Obtenido de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014
- Abarca, Y; Espinoza, T; Llerenan, S. y Berrios, N. (enero 2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Revista electrónica trimestral de enfermería*. Obtained from: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n57/en_1695-6141-eg-19-57-460.pdf
- Alva La Rosa, Y. y Chávez Bayona, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de las empresas del Sector Rotal en el 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional – Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635413/Alva_RY.pdf?sequence=12&isAllowed=y
- Álvarez Ramos, N. (2022). *Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara Es salud, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez_RNS-SD.pdf?sequence=1
- Arteaga Vera, L. y Sánchez Asmat, R. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores de la IE 80824 José Carlos Mariátegui del distrito El Porvenir, provincia Trujillo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI]. Repositorio institucional- Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Obtenido

de:

http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/548/1/016100707B_016100367G_M_2019.pdf

Bakhtiyari, Mehrsa. (April 28, 2020). *Organizational conflict management*. Department of management, Tehran Markaz University, Tehran, Iran. Obtained from: https://d197for5662m48.cloudfront.net/documents/publicationstatus/27929/preprint_pdf/f5f95cf78e47cca306cd95c20e24b782.pdf

Barbosa, S. y Correa García, M. (2018). *Inteligencia emocional y control de estrés*. [Práctica educativa, Universidad cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional – Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7090/1/2018_inteligencia_emocional_estres.pdf

Barquera, S; García, C; Navarro, D; Uauy, R; Pérez, R; Martorell, R; Ramírez, M. y Sánchez, K. (31 de mayo de 2019). *Postura de la sociedad Latinoamericana de Nutrición (SLAN) sobre el manejo de conflicto de intereses*. *Salud Pública de México*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342018000500021

Bedon Villcas, M. y Flores Sifuentes, M. (2021). *Inteligencia emocional y desarrollo personal de los trabajadores del hospital II Es salud de Pucallpa, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5064/B71_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_MIRIAN-BEDON_MISHELL-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bernal Torres, César. (2016). *Metodología de la investigación (4 ed.)*. Pearson Educación. Obtenido de: https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Black, J. (2018). *Conflict Management and Team Building as Competencies for Nurse Managers to Improve Retention*. School of Nursing and Health Professions. Obtenido de: https://repository.usfca.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1008&context=np_qualifying
- Briceño Sánchez, D. (2020). *Estilos de comunicación de los jefes del servicio y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión 2018*. [Tesis de doctor, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional del Callao. Obtenido de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5243/BRI CE%c3%91O_FCS_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Calcina Chambi, K. (2018). *Diferencias de los estilos de gestión de conflictos interpersonales del personal operativo y el personal administrativo*. [Trabajo de bachiller, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional – Universidad Católica San Pablo. Obtenido de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15615/3/CALCINA_CHAMBI_KAT_EST.pdf
- Carranza Leyva, D. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa eventual Servis S.A. región Lambayeque, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional – Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6212/Carranza%20Leyva%20Daysi%20Juley.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Constantino, S. (21 de enero de 2021). *Análisis del nivel de inclusión y posibles barreras de las técnicas de desarrollo de la inteligencia emocional y en particular del mindfulness en el área de educación física en la ESO*. Obtenido de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/85489/63917>
- Coronado Mayen, G. (2018). *Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Obtenido de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>
- Delgado Quenaya, J. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en servidores públicos de la unidad de gestión educativa local, Mariscal Nieto, de Moquegua, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28511/delgado_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fierro, A. (2018). *Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. México: *Centro de Investigación y Docencia Económicas*, Segunda edición, 2018. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books?id=mWORDwAAQBAJ&pg=PT35&pg=PT35&dq=Fierro,+2018\).+estilo+de+manejo+de+conflictos-evitar&source=bl&ots=LI3TeFZxsl&sig=ACfU3U2hCf_q6PVzbbUiu3ljPY](https://books.google.com.pe/books?id=mWORDwAAQBAJ&pg=PT35&pg=PT35&dq=Fierro,+2018).+estilo+de+manejo+de+conflictos-evitar&source=bl&ots=LI3TeFZxsl&sig=ACfU3U2hCf_q6PVzbbUiu3ljPY)
- Figueroa, K. y Funes, M. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Argentina]. Repositorio Institucional – Universidad Católica Argentina. Obtenido de: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/561>

Figuroa Mora, O. y Jiménez Pacheco, J. (2018). *Inteligencia emocional y su impacto en las interrelaciones personales, la salud y la productividad laboral*. [Especialización, Corporación universitaria minuto de Dios]. Repositorio Institucional – Corporación Universitaria Minuto de Dios. Obtenido de: https://repository.uniminuto.edu/jspui/bitstream/10656/8230/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL_JESUS%20RICARDO%20JIMENEZ%20Y%20OSCAR%20ROBERTO%20FIGUEROA.pdf

Flores Sánchez, I. y Terán Quijada, R. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gamboa León, L. (2017). *Estilo de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro Red Santa Luzmila DISA V, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8640/Gamboa_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Saavedra, L. (2020). *Comunicación interpersonal y manejo de conflictos en el personal de salud: Revisión Sistemática*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55337/Garcia_SLE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garzón Cárdenas, E. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y carga*

mental en los servidores públicos administrativos, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2369/TESIS%20-%20GARZON%20CARDENAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gastañaga Solaligue, D. (2018). *Inteligencia emocional del capital humano y el manejo de conflictos de clientes de tiendas peruanas Oechle Cusco 2018.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional- Universidad Andina del Cusco. Obtenido de: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2625/Diego_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional.* Barcelona – España. Obtenido de: <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>

Hernández, G. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional.* Universidad de la Laguna. Obtenido de: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas.* Editorial McGraw-Hill Educación. Pp 714. Obtenido de: http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

Hernández Mercado, M; Ortega Hernández, A. y Tafur Barragán, Y. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico.* [Tesis para licenciatura, Corporación Universidad de la Costa].

Repositorio Institucional – Universidad de la Costa. Obtenido de:
[https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7897/LA%20INTE
LIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20SU%20RELACI%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20ACAD%20MICO.pdf?sequence
=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7897/LA%20INTE%20LIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20SU%20RELACI%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20ACAD%20MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R. (1998). Fernández Collado, Carlos. Baptista Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación, 2.). México: McGraw-Hill. Obtenido de:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/gar
cia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30172/garcia_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hualcas Gala, H. (2020). *Inteligencia intrapersonal e interpersonal en estudiantes del quinto grado de secundaria de la Institución Educativa Emblemática Centenaria “Santa Isabel”*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional – Universidad Continental. Obtenido de:
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV
_FHU_501_TE_Hualcas_Gala_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10216/1/IV_FHU_501_TE_Hualcas_Gala_2020.pdf)

Instituto Nacional de Salud Pública. (26 de agosto de 2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. México. Obtenido de:
<https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>

Leehu, Zysberg. (October, 2018). *Emotional Intelligence and Health Outcomes*. Magazine Scientific Research. Vol.9, N° 11. Obtained from:
<https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=87774>

Luna Bernal, A; Mejía Ceballos, J; Vicente Laca, F. y Martínez Ramírez, M. Razonamiento moral y estilos de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Revista electrónica de psicología Iztacala*. 20, (4), 2017. Obtenido de: [https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-
2017/epi174m.pdf](https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2017/epi174m.pdf)

- Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Información científica. Artículo de reflexión. Obtenido de: <file:///C:/Users/Ana/Downloads/Dialnet-UsoDeLaCorrelacionDeSpearmanEnUnEstudioDelIntervenc-5156978.pdf>
- Monterrosa Castro, A; Dávila Ruiz, R; Mejía Mantilla, A; Contreras Saldarriaga, J; Mercado Lara, M. y Flores Monterrosa, Ch. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Med. UNAB. Vol. 23(2):195-213-2020. Obtenido de: <https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890/3280>
- Morales, J. y Cordero, J. (2019). Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en medicina del Trabajo*. Obtenido de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002
- Neupane, Sagar. (2021). *Importance of emotional intelligence in leadership*. [Thesis the Bachelor, Centria University of Applied Sciences]. Obtained from: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/500608/Neupane_Sagar.pdf
- Nguyen, K; Duong, T; Tran, Nhi; Ha, A y Phung, Y. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Performance: A Closer Look at Individual and Environmental Factors. *The journal of Asian Finance, Economics and Business*. Obtained from: https://www-koreascience-or.kr.translate.google.com/article/JAKO202014862061780.page?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es-419&_x_tr_pto=sc
- Organización Mundial de la Salud. (13 de enero de 2020). *Problemas sanitarios apremiantes que el mundo afronta de cara al próximo*

decenio. Obtenido de: <https://www.who.int/es/news-room/photo-story/photo-story-detail/urgent-health-challenges-for-the-next-decade>

Organización Panamericana de la Salud. (13 de enero de 2022). *Estudios advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia*. Obtenido de: <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advier-te-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal#:~:text=El%20informe%20The%20COVID%2D19,dijo%20que%20pens%C3%B3%20en%20suicidarse>.

Ortuño Ibarra, A; Rodríguez Jiménez, R. (2022). *A Proposal for Emotional Intelligence Development through Dance Movement Therapy*. [Master thesis, University Autónoma of Barcelona, España]. Obtained from: https://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2022/256990/OrtunolbarraAndrea_TFM2022.pdf

Paz Villacreces, K. y Herrán Peñafiel, J. (2021). *La inteligencia emocional y los conflictos en el personal administrativo de una empresa de servicios farmacéuticos en Quito, periodo junio -septiembre 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25975/1/FCP-CPI-PAZ%20KAREN.pdf>

Peña Correa, R. y Portugal Rojas, P. (2018). *La resolución de conflictos y el clima del aula de los estudiantes del V ciclo de la institución educativa Mayta Capac, Cayma*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6772/EDSpecorg2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peña Hernández, Juana. (2018). *La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida*

por los pacientes en el hospital II-2 Tarapoto- Periodo junio – agosto - 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional – Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3395>

Picoy Almerco, S. (2019). *Inteligencia emocional como herramienta de gestión institucional y su repercusión en el clima organizacional de los trabajadores del gobierno regional Pasco, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional – Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1651/3/T026_04083561_M.pdf

Pinedo Barrutia, W. (2021). *Inteligencia emocional y clima laboral en los trabajadores del gobierno regional de La Libertad- Trujillo.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional – Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8479/1/REP_PS_IC_WENDY.PINEDO_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.CLIMA.LABORAL.TRABAJADORES.GOBIERNO.REGIONAL.LA.LIBERTAD.TRUJILLO.pdf

Poma Reyes, G. (2019). *Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un hospital Essalud. Nivel I, 2019.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38135/poma_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Academia Española. Conflicto. *Diccionario de la lengua española.* Edición tricentenario. Recuperado el 20 de abril de 2019 de: <https://dle.rae.es/conflicto?m=form>

Resolución 180 – 2020. [Ministerio de Salud]. *Cuidado de la salud mental del personal de la salud en el contexto del covid-19*. 06 de abril de 2020. Obtenido de: <https://www.unicef.org/peru/informes/cuidado-de-la-salud-mental-del-personal-de-la-salud-en-el-contexto-del-covid-19>

Sanat Alreshidi, M. (2018). *The impact of a training intervention on emotional intelligence, leadership styles, self-efficacy and perception of sense of power in a university nursing faculty in Saudi Arabia*. [Doctor thesis, University of Salford]. Obtained from: [https://usir.salford.ac.uk/id/eprint/50716/1/Corrected%20final%20PhD%20thesis%2026-3-2019%20\(TL\)-.pdf](https://usir.salford.ac.uk/id/eprint/50716/1/Corrected%20final%20PhD%20thesis%2026-3-2019%20(TL)-.pdf)

Sardón Ari, D. (5 de marzo 2018). Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria. *Revista de investigaciones de la escuela de post grado. Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de: <http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/307/127>

Segura Martín, J; Cacheiro Gonzales, M. y Concepción Domínguez, M. (abril 2020). *Habilidades emocionales en profesores y estudiantes de educación media y universitaria de Venezuela*. *Revista Educare*. Obtenido de: <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1232/1231>

Serrat, O. (2017). *Understanding and Developing Emotional Intelligence*. Obtained from: https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-981-10-0983-9_37.pdf

Sfetcu, Nicolae. (January 26, 2020). *Emotional Intelligence*. Obtained from: file:///C:/Users/Ana/Downloads/Nicolae_Sfetcu-Emotional_Intelligence.pdf

- Thomas y Kilman (2008). *Instrumento Thomas-Kilman para determinar el modo de enfrentar situaciones conflictivas*. Obtenido de: http://pazydiversidadcultural.org/wp-content/uploads/2018/02/E7_TEST_cuestionario-de-thomas-kilmann.pdf
- Torrealba, J. y García R, E. (28 de abril de 2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Revista de Investigación Científica Consensus*. Obtenido de: <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/85/110>
- Vargas Arpasi, H. (2019). *Inteligencia emocional y ansiedad en estudiantes adolescentes*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional – Universidad Católica de Santa María. Obtenido de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8869/76.0389.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velásquez, P. (02 de octubre de 2019). *Trabajadores de la salud enferman por maltrato en el ámbito laboral*. Obtenido de: <https://consultorsalud.com/trabajadores-de-la-salud-enferman-por-maltrato-en-el-ambito-laboral/>
- Yacavilca Rivera, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. [Título de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo. Obtenido de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zhalimbetova, Zhanna. (2019). *Conflict Prevention and Management in Nursing*. [Master's thesis, JAMK University of Applied Sciences].

Obtained

from:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261368/Student_Zhanna.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Matriz de Operacionalización

Operacionalización de la variable inteligencia emocional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia emocional	Es una habilidad para discernir sobre las emociones propias, percibir los sentimientos de otras personas, aceptar y absorber las presiones y circunstancias difíciles en la vida, actuando de manera asertiva y brindándonos así mejores oportunidades para nuestro progreso personal (Goleman, 1998).	Las dimensiones de la inteligencia emocional están divididas en cinco:	Autoconocimiento	Control de sí mismo	Ordinal
				Regula emociones	
				Autocontrol	
				Decisión	
			Autorregulación	Seguridad	
				Motivación	
				Asertividad	
			Automotivación	Escucha	
				Identifica	
				Caridad	
			Empatía	Carismático	
				Entusiasta	
				Sociable	
Habilidad social	Afectivo				
	Afinidad				
	Social				

Operacionalización de la variable manejo de conflictos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Manejo de conflictos	Algunas personas nacen con esta habilidad de manejar las situaciones difíciles con mucho cuidado para evitar los conflictos tratando de forma asertiva conllevando a un diálogo donde lleguen a un acuerdo ambas partes. (Thomas y Kilman 2008).	Las dimensiones del manejo de conflictos se miden por medio de un cuestionario de 30 ítems, con 5 dimensiones:	Competición	Oposición	Ordinal
			Colaboración	Cooperación	
			Transigir	Renuncia	
				Equidad	
			Evitar	Alejamiento	
				Eliminación	
			Ceder	Sacrificio	
				Cooperación	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

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: (T) (C) (N) Años de Servicio.....

4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	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 trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

Cuestionario sobre manejo de conflictos

Estimado, la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre los procesos que se llevan a cabo acerca de manejo de conflictos de vuestra institución, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo. Se agradece su gentil colaboración.

Instrucciones: Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A Veces (AV) 2. Casi Nunca (CN) 1. Nunca (N)

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Competición					
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.					
2	Es importante que los demás sepan mi punto de vista y la acepten.					
3	Estoy seguro de mis ideas, y me esfuerzo para que sea la que gane.					
4	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.					
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.					
6	Impongo mi idea así sepa que haya mejores opciones que la mía.					
	Dimensión 2. Colaboración					
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.					
8	Escucho las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.					
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.					
10	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del					

	conflicto.					
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.					
12	Busco el consenso para lograr una meta en común.					
	Dimensión 3. Transigir					
13	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.					
14	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto.					
15	Permito a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las mías.					
16	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros.					
17	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.					
18	Acepto o planteo una solución intermedia.					
	Dimensión 4. Evitar					
19	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.					
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.					
21	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.					
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.					
23	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.					
24	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.					
	Dimensión 5. Ceder					
25	Acepto la opinión de mis compañero a pesar que no esté de acuerdo.					
26	Generalmente sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de los demás.					
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las acepto.					

28	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.					
29	Busco no lastimar los sentimientos de los demás.					
30	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo,					

Gracias por su colaboración

Anexo 3.

Confiabilidad del instrumento de Inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	30

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

Confiabilidad del instrumento de Manejo de conflictos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	30

Fuente: Base de datos SPSS, versión 26

Anexo 4: Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabaylo, Lima 2022.							
Autor: Ana Luisa Vega Condezo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en	Hipótesis general: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima	Variable 1 (Independiente): Inteligencia emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Autoconocimiento	-Control de sí mismo. -regula emociones -Autocontrol -Decisión	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal: Siempre (4) Casi siempre (3)	Óptimo (91-120)
			Autorregulación	-Seguridad -Motivación -Asertividad	7, 8, 9, 10, 11, 12	A veces (2)	Medio alto (71-90)
			Automotivación	-Escucha -Identifica	13, 14, 15, 16, 17, 18	Nunca (1)	Intermedio (51-70)

<p>Carabayllo, Lima 2022?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre autoconocimiento y manejo de conflictos?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y manejo de conflictos?</p> <p>¿Cuál es la</p>	<p>Carabayllo, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre autoconocimiento y manejo de conflictos.</p> <p>Identificar la relación que existe entre autorregulación y manejo de conflictos.</p> <p>Establecer la</p>	<p>2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre autoconocimiento y manejo de conflictos.</p> <p>Existe relación significativa entre autorregulación y manejo de conflictos.</p> <p>Existe relación significativa entre automotivación y</p>		-Caridad		Bajo (30-50)			
			Empatía	-Carismático -Entusiasta -Sociable	19, 20, 21, 22, 23, 24				
			Habilidades sociales	-Afectivo -Afinidad -Social	25, 26, 27, 28, 29, 30				
			Variable 2 (Dependiente): Manejo de conflictos						
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	
				Competición	-Oposición	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal: Siempre (5)	Bajo (30-69)	
				Colaboración	-Cooperación	7, 8, 9, 10, 11, 12			
	Transigir	-Renuncia -Equidad	13, 14, 15, 16, 17, 18	Casi siempre (4)	Medio (70-109)				
	Evitar	-Alejamiento -Eliminación	19, 20, 21, 22, 23, 24	A veces (3)					
	Ceder	-Sacrificio -Cooperación	25, 26, 27, 28, 29, 30	Casi nunca (2)	Alto (110-150)				

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 70 trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabaylo, Lima 2022.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 70 trabajadores por ser una población pequeña.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Daniel Goleman</p> <p>Año: (1998)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de los centros de salud mental comunitario</p> <p>Forma de Administración: Auto administrada</p> <hr/> <p>Variable 2: Manejo de conflictos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Bonilla Martín, Blanco y Sánchez</p> <p>Año: (2015)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Trabajadores de los centros de salud mental comunitario</p> <p>Forma de Administración: Auto Administrada.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Características de los datos obtenidos según cuadros, gráficos y tablas representando los valores estudiados.</p> <p>INFERENCIAL: Efectúa estimaciones e hipótesis basándose en probabilidades para luego tener conclusiones a partir de los resultados obtenidos.</p>

Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Constancia de autorización para la aplicación de cuestionarios

Yo, Dra. LILIANA QUISPE, en mi función como médico jefe del CENTRO DE SALUD MENTAL – CARABAYLO, AUTORIZO a:

La Sra. ANA LUISA VEGA CONDEZO identificado con DNI 09612884, de profesión Psicóloga, con colegio profesional N° 27997, ejecutar el proyecto de investigación titulado "Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabaylo, Lima 2022".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

"La presente constancia no es válida para trámites judiciales contra el estado"

Atentamente,



Carabaylo, 24 de mayo del 2022

Constancia de autorización para la aplicación de cuestionarios

Yo, Dr. JOSÉ CARLOS PÉREZ DELGADO, en mi función como médico responsable del CENTRO DE SALUD MENTAL – CARABAYLLO, AUTORIZO a:

La Sra. ANA LUISA VEGA CONDEZO identificado con DNI 09612884, de profesión Psicóloga, con colegio profesional N° 27997, ejecutar el proyecto de investigación titulado "Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabayllo, Lima 2022".

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

"La presente constancia no es válida para trámites judiciales contra el estado"

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE
C.S. A.L.C. ASIRI (SONRISA)

.....
José Carlos Pérez Delgado
MÉDICO DE FAMILIA
C.M.P. 5250 R.N.E. 32241

Carabayllo, 24 de mayo del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: 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.	X		X		X		
2	Identifica con rapidez el factor/evento desencadenante de su emoción.	X		X		X		
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.	X		X		X		
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a usted.	X		X		X		
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	X		X		X		
6	Mantiene el control de sus reacciones.	X		X		X		
DIMENSION 2: AUTORREGULACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.	X		X		X		
8.	Se recupera con facilidad de los malos momentos.	X		X		X		
9.	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	X		X		X		
10.	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.	X		X		X		
11.	Procura aprender de sus errores y faltas.	X		X		X		
12.	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: AUTOMOTIVACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.	X		X		X		
14.	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.	X		X		X		
15.	Hace las cosas lo mejor que puede.	X		X		X		
16.	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.	X		X		X		
17.	Está orgulloso(a) de sus logros y aportes.	X		X		X		
18.	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.	X		X		X		
20.	Sabe identificar los sentimientos de los demás.	X		X		X		
21.	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la(s) persona(s).	X		X		X		
22.	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.	X		X		X		
23.	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.	X		X		X		
24.	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES		Si	No	Si	No	Si	No	
25.	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	X		X		X		
26.	Cuando le dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.	X		X		X		
27.	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.	X		X		X		
28.	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.	X		X		X		
29.	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.	X		X		X		
30.	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Alfaro Luján, Carmen Ernestina DNI: 06814651

Especialidad del validador: Maestría en psicología educativa ORCID: 0000-0002-7304-3728

25 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETICIÓN								
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Es importante que los demás sepan mi punto de vista y la acepten.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Estoy seguro de mis ideas, y me esfuerzo para que sea la que gane.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Impongo mi idea así sepa que haya mejores opciones que la mía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 2: COLABORACIÓN								
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	Escucho las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Busco el consenso para lograr una meta en común.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 3: TRANSIGIR								
13	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Permito a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las mías.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Acepto o planteo una solución intermedia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 4: EVITAR								
19	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: CEDER								
25	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Generalmente sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las acepto.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	Busco no lastimar los sentimientos de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems presentados son suficientes para medir las dimensiones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Alfaro Loyola, Carmen Ernestina DNI: 0.68.14651

Especialidad del validador: Maestría en psicología educativa ORCID: 0000-0002-7304-3728

25.de Mayo.del 20.22

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

Carmen E. Alfaro Loyola

Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: 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 el control de sus reacciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: 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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: 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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES								
25.	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	✓		✓		✓		
26.	Cuando le 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.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Torres Jiménez Alfonso DNI: 41678496

Especialidad del validador: Psicólogo Educativo ORCID: 0000 0002 6682 1624

28 de 05 del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETICIÓN								
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	✓		✓		✓		
2	Es importante que los demás sepan mi punto de vista y la acepten.	✓		✓		✓		
3	Estoy seguro de mis ideas, y me esfuerzo para que sea la que gane.	✓		✓		✓		
4	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	✓		✓		✓		
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	✓		✓		✓		
6	Impongo mi idea así sepa que haya mejores opciones que la mía.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COLABORACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
7.	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
8.	Escucho las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	✓		✓		✓		
9.	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
10.	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
11.	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
12.	Busco el consenso para lograr una meta en común.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TRANSIGIR		Si	No	Si	No	Si	No	
13.	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	✓		✓		✓		
14.	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto.	✓		✓		✓		
15.	Permito a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las mías.	✓		✓		✓		
16.	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	✓		✓		✓		
17.	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	✓		✓		✓		
18.	Acepto o planteo una solución intermedia.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EVITAR		Si	No	Si	No	Si	No	
19.	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
20.	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	✓		✓		✓		
21.	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	✓		✓		✓		
22.	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		
23.	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	✓		✓		✓		
24.	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: CEDER		Si	No	Si	No	Si	No	
25.	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
26.	Generalmente sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de los demás.	✓		✓		✓		
27.	Si para otra persona es importante su punto de vista las acepto.	✓		✓		✓		
28.	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
29.	Busco no lastimar los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
30.	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador: Expo. Jiménez Alonso DNI: 41678496
Especialidad del validador: Psicólogo Educativo ORCID: 0000 0002 6682 1624

28 de 05 del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto validador
Especialidad

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

N°	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 el control de sus reacciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: 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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: 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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA								
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.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: HABILIDADES SOCIALES								
25.	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	✓		✓		✓		
26.	Cuando le 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.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salinas Durand Yony Alberto DNI: 45519352

Especialidad del validador: Mg. Servicios de la Salud ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6776-0886>

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

..... 20 de Mayo del 2022



Yony Alberto Salinas Durand
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29559

Firma del Experto validador
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: COMPETICIÓN							
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	✓		✓		✓		
2	Es importante que los demás sepan mi punto de vista y la acepten.	✓		✓		✓		
3	Estoy seguro de mis ideas, y me esfuerzo para que sea la que gane.	✓		✓		✓		
4	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	✓		✓		✓		
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	✓		✓		✓		
6	Impongo mi idea así sepa que haya mejores opciones que la mía.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COLABORACIÓN							
7.	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
8.	Escucho las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	✓		✓		✓		
9.	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
10.	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
11.	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
12.	Busco el consenso para lograr una meta en común.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TRANSIGIR							
13.	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	✓		✓		✓		
14.	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto.	✓		✓		✓		
15.	Permito a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las mías.	✓		✓		✓		
16.	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	✓		✓		✓		
17.	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	✓		✓		✓		
18.	Acepto o planteo una solución intermedia.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: EVITAR							
19.	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
20.	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	✓		✓		✓		
21.	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	✓		✓		✓		
22.	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		
23.	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	✓		✓		✓		
24.	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: CEDER							
25.	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
26.	Generalmente sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de los demás.	✓		✓		✓		
27.	Si para otra persona es importante su punto de vista las acepto.	✓		✓		✓		
28.	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
29.	Busco no lastimar los sentimientos de los demás.	✓		✓		✓		
30.	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salinas Durand Yony Alberto DNI: 45519357

Especialidad del validador: Mg. Servicios de la Salud ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6776-0886>

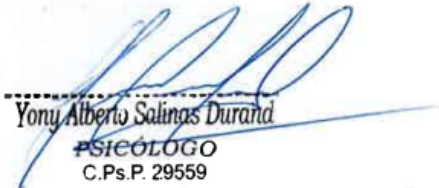
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

³**Claridad:** 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

20 de Mayo del 2022



Yony Alberto Salinas Durand
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29559

Firma del Experto validador

Especialidad