



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EN
LOS SERVICIOS DE SALUD**

**Inteligencia emocional y habilidades en gestión de negociación
de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital
de Lima, 2022**

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

AUTOR:

Aguirre Saldaña, Nixon Gabriel (0000-0001-6418-2710)

ASESORA:

Dra. Arévalo Ipanaqué, Janet Mercedes (0000-0002-2205-0522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres por ser autores
principales de mi vida, por su amor,
sus consejos, su dedicación, cuyo
esfuerzo se refleja en un logro más en
mi vida.

Te dedico con todo mi corazón,
por tu apoyo incondicional, por estar
siempre a mi lado, por ser la
protagonista de mi vida, Jely Yánac
Sosa.

A mis hijos, William e Isabella,
quienes supieron esperarme
pacientemente y comprenderme,
ustedes son mi principal motivación.

AGRADECIMIENTO

“Dra. Janet Arévalo Ipanaqué. gracias a sus consejos que han sido muy valiosos, cuando no tenía ideas concretas para escribir, Ud. me brindó las palabras de aliento para culminar satisfactoriamente este anhelado trabajo”.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, criterios, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de análisis de la información.	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.	18
Tabla 2	Autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión para la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.	19
Tabla 3	Autorregulación y las habilidades para gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.	20
Tabla 4	Automotivación de la inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.	21
Tabla 5	Empatía y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima	22
Tabla 6	Habilidades sociales y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.	23
Tabla 7	Prueba de Normalidad de la variable inteligencia emocional y habilidades de gestión en negociación de conflictos.	24
Tabla 8	Prueba de hipótesis general.	25
Tabla 9	Prueba de Rho de Spearman de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones con la variable habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.	26

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y habilidades en gestión de negociación de conflictos de un hospital de Lima, 2022. Es un estudio de tipo básico, diseño no experimental, correlacional, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 130 trabajadores de salud, el muestreo de tipo no probabilístico. Los datos fueron obtenidos mediante encuestas, que fueron adaptadas y validadas. Se utilizaron el cuestionario de Inteligencia Emocional de Goleman y el Test de Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de Vicuña. En ambas herramientas, se utilizó el Alfa de Cronbach con un 0.91 de nivel de confiabilidad. Los resultados correlacionales indican que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores ($p > 0.05$), con una fuerza de correlación positiva y baja ($Rho = 0.34$). El 53.1% de trabajadores presenta nivel medio de inteligencia emocional a la vez presenta habilidades de negociación de conflicto en nivel medio, mientras que el 33.8% nivel alto para inteligencia emocional y medio para habilidades de gestión en negociación de conflictos. Respecto a la hipótesis se concluyó que no existe relación significativa entre ambas variables.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Habilidades de gestión para negociación de conflictos, trabajadores de salud.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and conflict negotiation management skills in a hospital in Lima, 2022. Methodology: It is a basic type study, non-experimental, correlational design, quantitative approach and cross section. The sample consisted of 130 health workers, non-probabilistic sampling. The data were obtained through surveys, which were adapted and validated. The Goleman Emotional Intelligence Questionnaire and the Vicuña Conflict Negotiation Management Skills Test were used. In both tools, Cronbach's Alpha was used with a reliability level of 0.91. Results: The correlational results indicate that there is no significant relationship between emotional intelligence and management skills in the negotiation of conflicts in workers ($p>0.05$), with a positive and low correlation outside ($Rho=0.34$). 53.1% of workers present a medium level of emotional intelligence and at the same time present conflict negotiation skills at a medium level, while 33.8% have a high level for emotional intelligence and a medium level for management skills in conflict negotiation. Regarding the hypothesis, it was concluded that there is no significant relationship between both variables.

Keywords: Emotional intelligence, Management skills for conflict negotiation, health workers.

I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano en los establecimientos del sector salud cuenta con diversas habilidades cognitivas que le permite lograr objetivos asistenciales. Sin embargo, es preciso analizar también las habilidades directivas. Whetten (2011) plantea que estas habilidades son conductuales al no formar parte de la personalidad o una tendencia, representando un conjunto de acciones que conducen a un resultado. Estos resultados son diferentes en cada individuo en aplicación y estilo, y se pueden controlar al poder demostrarse, practicarlas, mejorarlas y limitarlas.

La inteligencia emocional (IE), según Holt (1995), no solo está asociada a obtener un resultado favorable frente a una evaluación, sino también al estilo de vida y a la manera de enfrentar diversas situaciones. Inteligencia emocional (IE) es el talento para relacionarnos con las demás personas de forma efectiva. Goleman (2003) describen la inteligencia emocional al talento de conducirse y tratar a los demás. Por otro lado, Salovey et al. (2004) indica, es el talento para identificar y reaccionar de forma adecuada frente a las emociones.

El estudio elaborado por Delgado et al. (2019) en España, concluyó que la IE aplicada en un cuestionario a 374 trabajadores de salud en un establecimiento de atención primaria, tenía una prevalencia de 64.5% de asociación con el síndrome de Burnout en función a sus tres dimensiones. Esto indica que al tener mejores habilidades emocionales baja potencialmente el presentar el Burnout.

Domínguez-Lara (2016) realizó un artículo de revisión sobre la regulación emocional y la IE, en el cual se analizaron a 145 individuos en Lima-Perú. Los resultados indicaron que existen correlaciones estadísticas significativas con habilidad de culpar a los demás, catastrofización e ideas positivas con los indicadores de la segunda variable. Cruzalegui et al. (2021), en el estudio que realizó sobre la satisfacción laboral y la IE, concluyendo existencia de la correlación de las variables que se estudiaron con sus respectivas dimensiones que son percepción, comprensión y regulación emocional.

Diariamente el ser humano interacciona con sus pares y dentro de esta relación se presentan diversas situaciones donde influyen las emociones, proporcionándose así un ambiente propicio para la negociación, que conlleva al uso de la información que se tiene de uno mismo y los demás. De esta manera, se

puede analizar la situación para actuar a través del poder de la influencia personal y modificar el comportamiento del otro (Whetten, 2011).

El conflicto se presenta antes a la negociación, en el cual se busca modificar el punto de vista de otra persona que sostiene una idea diferente, en busca de cambiar el comportamiento. En una organización las repercusiones negativas ocasionan baja productividad, baja moral, comportamiento político destructivo, baja cohesión, deserción y ausentismo (Budjac, 2011).

Una investigación realizada en Israel, en el que se evaluaron a 60 enfermeras, indica que el estilo comprometido fue el modo más frecuente elegido para el manejo de conflictos, mientras que el menos frecuente fue el estilo complaciente. Adicionalmente, a medida que las jefas de enfermería tenían más tiempo en su cargo, era más frecuente que utilizaran el estilo integrador como estrategia de manejo de conflictos. Buitrago et al. (2017), en el artículo venezolano donde trata de reflexionar sobre el efecto dinamizador del liderazgo y una gestión de emociones, concluye: si los jefes fijan sus emociones para dirigir a sus trabajadores al éxito, buscan hacer más unidos los comportamientos entre los integrantes del grupo, contemplando la manera de transigir, mediante la negociación, con eficiencia se alcanza los objetivos propuestos.

Frente a todo lo expuesto es importante analizar la relación existente entre la IE y habilidades en gestión de negociación de conflictos en los establecimientos de salud, donde las relaciones interpersonales si no se utiliza la IE podrían influir para la solución de los conflictos o no (Budjac, 2011). Uno de los caminos a seguir, según describe Whetten (2011), es gestionar las emociones. Las emociones, así sean muy intensas, no son dañinas, mejoran la comunicación y la comprensión. Por lo tanto, es necesario el desarrollo de la agilidad emocional, expresado en la extracción de información de las emociones más complicadas, con la finalidad de tomar mejores decisiones.

En tal sentido se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, 2022?, y los problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en

los trabajadores de un Hospital de Lima?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión automotivación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima?, y ¿Cuál es la relación entre la dimensión habilidad social de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima?

En relación a la justificación práctica este trabajo, ofrece un conjunto de conocimientos para los gestores y líderes con la finalidad de generar cambios positivos y establecer herramientas, planes de mejora, talleres y guías prácticas. Desde el ámbito social, este estudio se sustenta porque va generar una influencia entre los integrantes de la institución abordada ya que según investigaciones actuales el buen clima laboral va incrementar directamente la satisfacción y el compromiso laboral. Desde el punto de vista metodológico, al relacionar ambas variables, proporciona líneas a futuras investigaciones como antecedentes, con visión a investigaciones futuras como pre o cuasi experimentales, aplicadas a los diferentes equipos laborales, así como documentos de gestión formulados, gracias al resultado que se pudo obtener.

Para esta investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar la relación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima, 2022; a la vez se plantearon objetivos específicos, identificar la relación de la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima, 2022; establecer la relación de la dimensión autorrealización de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; identificar la relación entre la dimensión automotivación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima,

conocer la relación entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; establecer la relación entre la dimensión habilidad social de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.

Para esta investigación se tuvo como hipótesis general la inteligencia emocional se relaciona significativa con las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima 2022; así mismo las siguientes hipótesis específicas, existe relación significativa entre la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; existe relación significativa entre la dimensión autorrealización de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; existe relación significativa entre la dimensión automotivación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; existe relación significativa entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima; existe relación significativa entre la dimensión habilidad social de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de salud de un Hospital de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios nacionales, Yacavilca (2017) desarrolló un estudio en Lima, teniendo como objetivo identificar la correlación entre IE y el manejo de conflictos en el personal del servicio de cirugía cardiovascular. Evaluó a 80 trabajadores de salud, utilizando un instrumento validado por estudio estadístico. Estos resultados indican que el 57.5% de los trabajadores presentaron inteligencia emocional intermedio, mientras el 22.5% nivel bajo. En relación al manejo de conflictos, el 56.3% presentaron nivel medio y el 25% nivel bajo. Se concluye que existe correlación positiva y directa entre ambas variables.

El estudio realizado por Tello (2021) en Lima, tuvo como objetivo general determinar la relación de la IE en el trabajo entre los estilos de liderazgo. Se estudió una muestra de 73 enfermeros, de diseño correlacional de corte transversal, se utilizó el instrumento Goleman sobre IE y el cuestionario de estilos de liderazgo CELID-A, teniendo como resultado que el 40% de la población presenta IE óptima con un estilo de liderazgo bajo. En este estudio se concluye que no existe relación significativa y se recomienda a los gestores realizar talleres de habilidades interpersonales al personal a cargo.

Huamán (2020) presentó un estudio en Lambayeque, tiene como objetivo identificar la relación de la IE con el síndrome de burnout. Su estudio fue de tipo transversal, diseño correlacional, en el que utiliza como instrumento el Inventario de IE BarOn, aplicado a 207 enfermeras. Se obtuvo como resultado un nivel promedio de coeficiente emocional (53%) y se determinó que existía correlación entre las variables en las enfermeras de sexo femenino. Se concluye que las dos variables están correlacionadas en las enfermeras, sin embargo, esta puede variar e intensificarse según etapas de vida.

Por otro lado, Poma (2019) en un estudio de posgrado en Trujillo, buscó identificar la relación de la IE entre el estilo de manejo de conflictos en los trabajadores asistenciales. El estudio fue de diseño no experimental, transversal, correlacional simple, se aplicó a 32 asistenciales, por muestreo no probabilístico, aplicando el instrumento de Goleman sobre la IE y el test de Thomas-Kilman. En esta investigación, los resultados indican, que el 28.12% utiliza el estilo

comprometido y el menos utilizado con 12.5% el estilo colaborador, y que el nivel de inteligencia emocional el 87.5% fue óptimo, por lo cual se concluye es necesario incrementar el tamaño muestral para obtener resultados más precisos.

En la investigación hecha por Apaza y Carrillo (2018) en Arequipa, su objetivo era identificar la correlación de la IE entre la satisfacción laboral en un establecimiento de salud. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional, transversal, en el que se evaluaron a 59 enfermeras con la escala TMMS-24 y la escala general de Satisfacción Laboral NTP394. Se determinó significancia estadística entra ambas variables. El 64.29% de enfermeras con grado tuvo satisfacción laboral y adecuada inteligencia emocional, mientras que el 12.50% tuvo insatisfacción laboral y poca inteligencia emocional; el 58% de enfermeras obtuvo satisfacción laboral moderada e IE adecuada, mientras que el 40.3% tuvo satisfacción laboral e IE poca.

Respecto a los estudios internacionales, Fernández (2021) realizó una investigación para observar la relación entre la IE y los componentes-estilos de la resolución de conflictos, en España, participaron 279 funcionarios líderes se utilizó como instrumentos el Inventario de Cociente Emocional (EQ-i-2.0), Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflictos (TKI), respecto a los resultados de Inteligencia emocional la Autopercepción obtiene puntuación 101.85 (media), la Autoexpresión 97.97 (media), Autoestima 106.39 (puntuación alta). En estilos de manejo de conflictos se desprende que el estilo compromiso 58.49 (promedio mayor) y el Evitación 53.90. Por lo cual se concluye que es importante seguir generando estudios más específicos sobre estilos de conflictos y como es correlacionan estos con la IE en los líderes.

Otro estudio realizado en Turquía por Gokoglan y Ozen (2021) su objetivo fue conocer la singularidad de la personalidad de las jefas y sus estrategias para manejar el conflicto. En este estudio se evaluaron 114 enfermeras de seis hospitales, utilizando la escala Likert, para evaluar las estrategias de manejo de conflicto, y el inventario corto de cinco factores de personalidad. Se determinó que el 39.21% de las enfermeras utilizó el estilo integrador, el 38.39% el estilo evitativo, el 31.51% el estilo comprometido, el 20.05% el estilo dominante y el 19.42% el estilo complaciente. En este estudio también se pudo determinar que las jefas de

enfermeras que cuya personalidad era extrovertida, amable y reflexiva eligieron el estilo integrador como estrategia de manejo de conflicto, mientras que las de características de personalidad con inconsistencias emocionales eligieron el estilo evitativo. Se concluye que las jefas de enfermas son importantes para el manejo efectivo de conflictos en el ambiente clínico y que las características de la personalidad pueden estar relacionadas a un manejo exitoso del conflicto.

Otro estudio por Delak y Sirok (2022) en Eslovenia, fue elaborado con la finalidad de conocer los estilos de resolución de conflicto en el trabajo de equipo entre enfermeras y médicos, en base a características individuales, factores contextuales, contextos organizacionales y socioculturales. En este estudio se evaluaron a 173 enfermeras y 125 médicos que trabajaban en conjunto, utilizando el instrumento Thomas-Kilmann. Se pudo determinar que los estilos comprometido y evitativo fueron las estrategias de resolución de conflicto más utilizadas, seguidas por el estilo complaciente, integrador y dominante. Además, se pudo determinar que hubo diferencias estadísticas significativas en relación al género, educación y ocupación. Se concluyó que los estilos para liderar y las y los métodos para la resolución de conflictos influyen fuertemente el resultado de los conflictos, y que diversos factores socioculturales y organizacionales pueden moderar la resolución de un conflicto. Por ello, los líderes deben poseer cualidades y habilidades, y comprender las causas, abordajes y estrategias para manejar un conflicto. Además, necesitan adaptar el uso de estos estilos a las circunstancias sociales actuales.

Así mismo Ordoñez-Rufat et al (2021), en su investigación realizado en España analiza la IE de las enfermeras en pacientes críticos elaborando un estudio descriptivo - transversal, empleando el instrumento de las dimensiones de Meta Mood Trait Scale con una muestra de n=103, saliendo las siguientes puntuaciones atención emocional 24 (12-37); 23 (18-31); Claridad de sentimientos: 29 (15-40); 27 (18-34); Reparación emocional: 28 (13-40); 29 (18-39). De este estudio, se concluye que la inteligencia emocional fue adecuada en las dimensiones claridad de sentimiento y reparación emocional y no fue adecuada en la dimensión atención emocional.

También Morales-Castellejo et al. (2020) desarrollaron su investigación en Colombia sobre la IE y cuidados de enfermería, su objetivo fue establecer la

relación entre las variables en un hospital público; el estudio fue descriptivo, correlacional y transversal, utilizando como herramientas un cuestionario de inventarios válidos de inteligencia y evaluación de comportamientos, con una muestra de 127 enfermeras. Los resultados de este estudio muestran una relación significativa explicando la necesidad del cuidado en el 70.4%, se concluye que si se tiene una adecuada inteligencia emocional el cuidado otorgado será de calidad.

Según Alegre (2020), refiere que la inteligencia emocional es la capacidad de poder entender nuestras emociones y emplear esa habilidad al momento de tomar una decisión. Comprende cinco componentes: regulación de las emociones, comprender las emociones de las personas, comprender nuestras emociones, mantener contacto interpersonal positiva y confiar en uno mismo, las cuales no son innatas y el ser humano puede ir desarrollándolas a lo largo de la vida.

Otros autores la definen como la capacidad de entender, manejar e identificar las señales emocionales y la diferencian de las competencias emocionales que se relaciona a capacidades y habilidades no cognitivas. Sin embargo, es preciso acotar que la inteligencia emocional va más allá de solo abarcar las emociones ya que incluyen también a las habilidades sociales e interpersonales como parte del autoconocimiento. Una persona con inteligencia emocional logra controlar sus emociones, muestra empatía, son sensibles frente a los otros miembros de la institución, tienen tendencia a responder de forma adecuada, y ajustan la intensidad de las emociones, validan las expresiones de emoción, generando un ambiente positivo y relaciones interpersonales de interés ya aceptación (Whetten, 2011).

Los elementos de la inteligencia emocional son los siguientes: percibir emociones, como proceso que da lugar a identificar los estímulos sensoriales que implican el uso de los sentidos; entender las emociones, es decir interpretar la emoción aunque resulte complejo; utilizar la emoción, la cual se fundamenta en integrar las emociones para comprender su impacto; dirigir emociones, es cual se refiere a regular las propias emociones con el fin de conseguir un objetivo con influencia y control (Bolton, 2019).

Salovey *et al.* (2004) hacen referencia a que el conflicto interpersonal es una parte básica presente en las organizaciones, el cual unido a las tendencias de

diversidad y globalización, y guiar los conflictos de una institución, y cómo las empresas manejan, determina el éxito y un futuro de logros. Las organizaciones donde no se presentan los desacuerdos tienden a fracasar, debido a que los miembros no cuentan con herramientas competitivas sin conocer cómo adaptarse a los cambios del entorno. El conflicto enciende y estimula la creatividad, la innovación permite la mejora y conlleva a cambios positivos si son bien negociados.

Los individuos que manejan conflictos deben poseer tres habilidades, primero deben diagnosticar los tipos de conflictos así como sus causas en base a sus características la; segundo, saber identificar la fuente del conflicto, los cuales se agrupan en cinco categorías: coacción, complacencia, evasión, compromiso y colaboración, las cuales satisfacen las necesidades personales de interacción y también centrarla en las necesidades propias; y tercero, ser idóneo para resolver los conflictos de manera efectiva sin que las relaciones sean dañadas. Cuando se habla de conflictos basados en asuntos, los gestores negociadores actúan en el papel de agentes generadores para llegar a acuerdos amistosos, donde todas las partes buscan un resultado justo, y este proceso es manejado generalmente de forma pública y se deja claro que no existen los negociadores de una sola vez (Jehn y Mannix, 2001).

El manejo de conflictos es considerado un aspecto importante en el ambiente laboral de salud a nivel mundial. Las causas más importantes de conflictos son las disimilitudes en los métodos de manejo, la percepción de los trabajadores, recortes de empleados, discrepancia en los objetivos, y competición entre bandos de trabajos. Algunas de las fuentes más importantes de conflicto son las fuentes limitadas de personal en el centro de trabajo, resultando en un aumento del estrés, diferencias en objetivos entre los grupos de trabajo y desacuerdos entre las demandas. Además, los antecedentes de conflicto en el ambiente laboral son las características individuales, factores interpersonales y factores organizacionales. En las organizaciones de salud, un manejo de conflictos inadecuado provoca condiciones de trabajo poco saludables, juegos de poder, insatisfacción del paciente, una reducción en la calidad del cuidado, y un incremento en los costos sanitarios. Todos los conflictos, funcionales o no, son esencialmente emocionales

debido a que los conflictos surgen de percepciones de amenaza individuales o grupales a su agenda de trabajo (Whetten, 2011).

Las reacciones al estrés van a atravesar por dos etapas. La etapa de alarma se manifiesta por un incremento en el temor y la ansiedad de forma aguda frente a un factor estresante, lo que produce confusión y tensión. La etapa de resistencia, destaca a los mecanismos de defensa, y el organismo gasta energía de más generando altos niveles de estrés que pasan de la agresión (física o verbal), regresión (a fin de adoptar un patrón de comportamientos y respuestas), represión (negación de fuentes de estrés), aislamiento y fijación (uso de una respuesta sin que se evalúe su eficacia). Si no existe un adecuado manejo en estas etapas, se produce un agotamiento y consecuencias psicológicas (Auerbach y Gramling, 1998).

Según Kahn y Byosiére *et al.* (1992), en una organización se describen factores estresantes de tiempo por múltiples ocupaciones, sobrecarga laboral y falta de control. Otro factor estresante es el conflicto de roles, conflicto sobre asuntos y conflictos de interacción, los cuales se integran con las relaciones interpersonales y son comunes entre los gestores. Estos factores tienen efectos negativos significativos en la satisfacción de los miembros y la productividad, disminuyendo la confianza y limitando la comunicación de calidad, toma de decisiones y la resolución de las diferencias. Existen factores estresantes situacionales, como las condiciones de trabajo desfavorable y cambio rápido, ocurren en organizaciones que mantienen crisis continuas, horarios complicados, cambios frecuentes. Los factores estresantes anticipatorios incluyen a las expectativas desagradables y temor producido por cambios repentinos, reestructuración de roles. En este caso, el personal teme perder el empleo, lo cual genera ansiedad y preocupación por la situación impredecible.

En relación a los tipos de manejo de conflicto, la investigación en el manejo de conflicto se centra principalmente en la situación del conflicto y en la interacción persona-situación. No hay una forma única de manejar un conflicto, por lo tanto, es responsabilidad de la persona o grupo de ser conscientes del problema, seleccionar la estrategia más adecuada dependiendo del contexto en el que ha surgido el problema, e identificar y afrontar el conflicto en una etapa temprana. Las cinco

formas de manejar el conflicto pueden ser definidas como estilo evitativo, estilo comprometido, estilo integrador, estilo complaciente y estilo dominante (Chen *et al.*, 2019; Rahim y Katz, 2019).

. Al-Hamdan y Shukri (2011) mencionan que el estilo evitativo resultado de una baja preocupación por uno mismo y otros, el cual involucra una reducción de la importancia del problema e intentos de suprimir pensamientos relacionados al problema. Este estilo rehúsa el abordaje del conflicto, con una respuesta no cooperativa y no asertiva. Este abordaje es apropiado cuando la otra parte es más poderosa. El estilo comprometido resulta de una preocupación moderada por uno mismo y por los otros. Involucra niveles intermedios de cooperación y asertividad. Este abordaje se enfoca en decisiones rápidas y recíprocamente convenientes para satisfacer parcialmente a ambas partes. Este estilo emerge cuando hay negociación e intercambio. Cada persona gana algo, pero renuncia a algo más en el proceso

El estilo integrador es cuando el líder busca satisfacer a ambos bandos. Confronta los problemas y surge de una alta preocupación por uno mismo y por otros. La colaboración es asertiva y cooperativa, busca trabajar con otra persona en tratar de dar una respuesta que ambas partes estén felices. Este abordaje conlleva a una toma de decisiones satisfactorias recíprocas. Además, implica un intercambio de información sobre las prioridades y preferencias, exhibe perspectivas y trata de compensar entre los asuntos importantes y no importantes, lo cual significa que cada persona o grupo afronta el problema con igual consideración. El estilo complaciente proviene de una baja preocupación por uno mismo y una alta preocupación por otros, lo cual se orienta a la aceptación e incorporación de los deseos de la otra parte. Involucra concesiones unilaterales, promesas incondicionales y ofertas de ayuda. Los individuos complacientes exhiben conductas de autosacrificio al descuidar sus propias preocupaciones, para satisfacer las de otras personas. Este estilo promueve la armonía y gana créditos que pueden ser utilizados más adelante. El estilo dominante se centra en la imposición de los deseos personal sobre los otros, e involucra amenazas, engaños y argumentos persuasivos. Este estilo es un abordaje agresivo y carente de compromiso del conflicto que es motivado por el poder. Los individuos persiguen

sus objetivos personales, sin importar el resto. Este abordaje es adecuado utilizarlo cuando se tiene que tomar una decisión impopular o para protegerse a uno mismo o alguien más de un agresor, en una situación de emergencia. (Al-Hamdan y Shukri, 2011).

La Gestión conductual del conflicto hace referencia al análisis de la forma como los seres humanos abordan situaciones de conflicto, gestándose ahí una oportunidad para que desarrollen habilidades de manera que respondan de forma adecuada las mismas que deben ser gestionadas por los líderes (Munduate, 2013). Un conflicto puede propiciar innovación, cambio, beneficios en corto y largo plazo, la adaptación, etc. (Redorta, 2011)

Según Lewicki (2012) la Implicancia en las negociaciones destacan que los negociadores deben ser capaces de identificar las situaciones que necesitan más de un método que otros; deben sentirse cómodos y usar con versatilidad los métodos estratégicos principales y tienden a percibir las dificultades más distributivas/ competitivas de lo que se desarrollan en realidad.

Cuando se hace referencia a clima laboral y satisfacción laboral, el primero está marcado a las macro percepciones, mientras el segundo a las micro percepciones, es decir el clima laboral está asociado a una característica de las organizaciones mientras que la satisfacción es más relacionada a la persona. La satisfacción laboral tiene como pilares productividad, absentismo y la rotación. Diversos autores indican que la IE y clima laboral tiene una relación significativa que genera el éxito de las empresas (Bordas, 2016).

Cuando se busca resolver un conflicto en el momento es importante valorar las condiciones en las que se desarrollan, lidiar un conflicto pretende entender, conducir, planificar y hacer frente al conflicto de forma que, si no es factible su resolución en momento actual, y de no ser posible resolverlo se dejan plasmadas las bases para que en otro momento sea resuelto (Orozco, 2015).

El sustento epistemológico aborda el conocimiento desde las bases filosóficas. Con la gestión de los servicios sanitarios, los colaboradores de salud desempeñan funciones tanto asistenciales como administrativos, con una visión en los objetivos de desarrollo sostenible, en busca del bienestar mundial. La función

de un investigador radica en la búsqueda de conocimiento, en respuesta a los fenómenos identificados en su quehacer diario como parte de su realidad.

En función a las corrientes filosóficas el positivismo hace referencia a la ciencia objetiva y el conocimiento científico, es decir hechos y sucesos de la realidad visible y tiene como pilares de situaciones reales englobando la hipótesis, la teoría y la observación.

Por lo descrito la corriente aplicada en este estudio es el positivismo al emplear una problemática objetiva de variables correlacionales que buscan ser resueltos con sustento verificable y confiable; Para describir, analizar y abordar si existe la significancia positiva en la relación, cumpliendo así con la finalidad de una investigación en beneficiar a la gerencia de los servicios de salud aportando nuevos conocimientos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El siguiente estudio fue de enfoque cuantitativo, como manifiestan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) están asociados a métodos matemáticos, los cuales abarcan un grupo de procesos que siguen pasos para demostrar suposiciones, es secuencial, y no se pueden saltar, es decir siguen un orden estricto, en función a objetivos y preguntas de investigación (se desprenden las hipótesis), que permiten medir las variables en un tiempo y lugar específicos. Entre sus características destacan la búsqueda de la objetividad; emplear un patrón ya predecible; generaliza los resultados; tiene la finalidad de describir, predecir y explicar fenómenos, mantiene ciertas reglas lógicas; prueba hipótesis; se basa en estándares de confiabilidad y validez; emplea en razonamiento deductivo y estudia el fenómeno tal cual es.

El tipo de estudio fue básico, porque como refiere Pimienta (2017) la investigación básica es la búsqueda de la información por la información misma, sin tener en consideración las posibles aplicaciones. Es decir, su objetivo primordial es comprender y profundizar el entendimiento acerca de una realidad se enfoca en la construcción de generaciones.

El diseño utilizado fue no experimental ya que no se manipularon las variables, lo que se hizo fue observar y medir las variables como se desarrollaron en su contexto habitual para ser analizadas. Observando situaciones que ya existen, no se influyen sobre las mismas. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) y es de corte transversal como refiere García et al. (2011) porque se van a medir en un mismo tiempo tanto la exposición como la ocurrencia de un evento o fenómeno en un momento establecido entre sus características resaltan que son fáciles de realizar, se pueden ejecutar en poco tiempo además de ser económicos.

De nivel correlacional porque el propósito era determinar la relación entre las variables o resultados de las mismas, considerar que la correlación suele asociar, pero no identificar relaciones causales donde una modificación en un factor cambia directamente en el otro (Bernal, 2016).

3.2. Variables y operacionalización

Para los estudios correlacionales:

V1: Inteligencia Emocional

V2: Habilidades en gestión de negociación de conflictos.

La Inteligencia Emocional tiene relación con la función de manejarse a nosotros mismo y de manejar las interacciones con los demás, como uno de los componentes más relevantes para el triunfo de dirigentes y líderes (Boyatzis et al, 2000).

En Habilidades en gestión de negociación de conflictos son competencias que están relacionadas a la inteligencia emocional, valores, actitudes y estilo cognoscitivo y de autoevaluación básico los conflictos interpersonales implican confrontaciones donde se experimental un alto nivel de afectos y reacciones emocionales y la negociación va permitir aprender a manejar y gestionar los mismos (Whetten, 2011).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de la investigación fue integrada por el personal asistencial y administrativo correspondiente a 190 personas que laboran en un Hospital situado en el distrito de San Martín de Porres, Lima-Perú, durante el año 2022.

La muestra ha sido calculada a través de formula por calculo muestral en poblaciones conocidas con un margen de error de 5% y 95%, por lo tanto, serán 130 trabajadores de salud. (ver anexo 2).

El muestreo aplicado fue: El probabilístico aleatorio simple, hace referencia que todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, obtenidos por las particularidades de la población y el tamaño de la muestra, a través de una selección aleatoria de los elementos, puede ser mecánico o electrónico; este tipo de muestras nos permite hacer estimaciones de las variables a estudiar (Hernández-Sampieri et al., 2018)

Criterios de inclusión; personal con participación voluntaria.

Criterios de exclusión; personal de vacaciones, descanso médico y/o maternidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para conseguir la información fue la encuesta, para cada variable a estudiar.

Los instrumentos que se emplearon fueron: para la primera variable, El cuestionario de IE, cuyo autor es Daniel Goleman (2003), consta de cinco dimensiones y 30 ítems, que será aplicada a trabajadores de salud asistenciales y administrativos de un Hospital de Lima. En la segunda variable, Habilidades de gestión de negociación de conflictos, la encuesta aplica es la de Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos (2008), presenta 50 ítems, compuesto de cinco dimensiones, en escala Likert.

El cuestionario de IE, del autor Goleman, ha sido aplicado en el Perú últimamente por el autor.

Para fines de la siguiente investigación, la Validez se realizó por cinco jueces expertos, (ver anexo 6).

El cuestionario de Habilidades en Gestión de Negociación de Conflictos, del autor Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos, fue empleado por Shica (2019), por prueba piloto de 30 trabajadores, la confiabilidad corresponde según el Alfa de Cronbach 0,91.

En función a la Validez fue valorada por cinco especialistas, con grados afines al cuestionario, (ver anexo 7).

3.5. Procedimiento

Para poder recolectar toda la información, se inició con la solicitud de permiso a los jefes de los servicios asistenciales y administrativos donde se desarrolló el estudio, informando a cada trabajador sobre la investigación, solicitando su participación para el empleo del instrumento. Se entregó el consentimiento informado garantizando la confidencialidad, (ver anexo 9)

3.6. Método de análisis de datos

En referencia al análisis de la recolección de información, se realizó con el programa SPSS, la interpretación de los resultados se desarrolló según la puntuación de cada variable.

El Análisis Estadístico que se aplicó fue estadística descriptiva (mediana, moda, media y porcentajes), En relación a la hipótesis está se aplicó utilizando la estadística no paramétrica, ya que no se conoce como se distribuye el fenómeno, teniendo como base a los resultados de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio se aplicó los principios éticos como pilares en cada aspecto, por lo tanto, es autónomo expresado en el consentimiento informado (ver anexo 9) que estará firmado por cada trabajador. El derecho de justicia en la ejecución del instrumento; el principio de beneficencia porque con los datos obtenidos se pretenderá mejorar la problemática identificada y el principio de no maleficencia ya que no se generará ningún tipo de daño sobre la integridad de los participantes manteniendo la privacidad.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

De una muestra de 130 trabajadores de salud, el sexo femenino corresponde al 52,2%. En relación a la edad el valor mínimo es 25 y el máximo 66. (Ver anexo 16).

Tabla 1.

Inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel total IE	Baja	Recuento	1	4	1	6
		% del total	0,8%	3,1%	0,8%	4,6%
	Media	Recuento	3	69	6	78
		% del total	2,3%	53,1%	4,6%	60,0%
	Alta	Recuento	0	44	2	46
		% del total	0,0%	33,8%	1,5%	35,4%
Total	Recuento	4	117	9	130	
	% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%	

En la tabla 4 se observa que el 53.1% que presenta inteligencia emocional media a la vez presenta habilidades de negociación de conflicto en nivel medio, seguido de 33.8% en el nivel alto para inteligencia emocional y medio para habilidades de gestión en negociación de conflictos.

Tabla 2.

Autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión para la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel de autoconocimiento	Baja	Recuento	1	26	5	32
		% del total	0,8%	20,0%	3,8%	24,6%
	Media	Recuento	3	61	2	66
		% del total	2,3%	46,9%	1,5%	50,8%
	Alta	Recuento	0	30	2	32
		% del total	0,0%	23,1%	1,5%	24,6%
Total	Recuento	4	117	9	130	
	% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%	

Interpretación:

El 46,9% de los trabajadores respecto a la inteligencia emocional en la dimensión autoconocimiento es media y a la vez presenta habilidades de gestión en la negociación de conflictos como media.

Tabla 3.

Autorregulación y las habilidades para gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel de autorregulación	Baja	Recuento	1	6	2	9
		% del total	0,8%	4,6%	1,5%	6,9%
	Media	Recuento	3	78	4	85
		% del total	2,3%	60,0%	3,1%	65,4%
	Alta	Recuento	0	33	3	36
		% del total	0,0%	25,4%	2,3%	27,7%
Total	Recuento	4	117	9	130	
	% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%	

Interpretación:

El 60% de los trabajadores respecto a la inteligencia emocional en la dimensión autorregulación es media y a la vez presenta habilidades de gestión en la negociación de conflictos media. Así mismo presenta 25,4% en la dimensión autorregulación alta y habilidades de gestión en negociación de conflictos media.

Tabla 4.

Automotivación de la inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel de Automotivación	Baja	Recuento	1	4	0	5
		% del total	0,8%	3,1%	0,0%	3,8%
	Media	Recuento	3	66	6	75
		% del total	2,3%	50,8%	4,6%	57,7%
	Alta	Recuento	0	47	3	50
		% del total	0,0%	36,2%	2,3%	38,5%
Total	Recuento	4	117	9	130	
	% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%	

Interpretación:

El 50% de los trabajadores respecto a la inteligencia emocional en la dimensión automotivación es media y a la vez presenta habilidades de gestión en la negociación de conflictos como media. De igual forma se observa que el 36,2% de los trabajadores en función a la dimensión automotivación es alta y media en habilidades de gestión en la negociación de conflictos.

Tabla 5.***Empatía y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima***

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel de empatía	Baja	Recuento	1	7	2	10
		% del total	0,8%	5,4%	1,5%	7,7%
	Media	Recuento	3	75	5	83
		% del total	2,3%	57,7%	3,8%	63,8%
	Alta	Recuento	0	35	2	37
		% del total	0,0%	26,9%	1,5%	28,5%
Total	Recuento	4	117	9	130	
	% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%	

Interpretación:

El 57,7% de los trabajadores respecto a la inteligencia emocional en la dimensión empatía es media y la variable habilidades de gestión en la negociación de conflictos como media. Así mismo se evidencia que el 26,9% de los trabajadores en relación a la dimensión empatía es alta y media en habilidades de gestión en la negociación de conflictos.

Tabla 6.***Habilidades sociales y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima.***

		Nivel total HN				
		Baja	Media	Alta	Total	
Nivel de habilidades sociales	Baja	Recuento	1	5	2	8
		% del total	0,8%	3,8%	1,5%	6,2%
	Media	Recuento	3	63	5	71
		% del total	2,3%	48,5%	3,8%	54,6%
	Alta	Recuento	0	49	2	51
		% del total	0,0%	37,7%	1,5%	39,2%
Total		Recuento	4	117	9	130
		% del total	3,1%	90,0%	6,9%	100,0%

Interpretación:

El 48,5 % de los trabajadores respecto a la inteligencia emocional en la dimensión habilidades sociales es media y a la vez presenta habilidades de gestión en la negociación de conflictos como media. De igual forma se observa que el 37,7% de los trabajadores en función a la dimensión habilidades sociales es alta y media en habilidades de gestión en la negociación de conflictos.

Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de kolmogorow para determinar si los datos de las variables poseían distribución normal.

Para eso, se planteó como regla de decisión que:

Si $p < 0,05$, los datos no poseen distribución normal

Si $p > 0,05$, los datos poseen distribución normal

Tabla 7.

Prueba de Normalidad de la variable inteligencia emocional y habilidades de gestión en negociación de conflictos.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
IE	,084	130	,026
HN	,119	130	,000

Interpretación:

Los datos de la variable Inteligencia emocional y habilidades de gestión en negociación de conflictos no presentan distribución normal ($p < 0,05$).

Se decide, aplicar la estadística no paramétrica (rho de spearman).

Hipótesis general:

Hi: la inteligencia emocional se relaciona significativamente con las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Ho: la inteligencia emocional no se relaciona significativamente con las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

Para eso, se planteó como regla de decisión que:

Si $p < 0,05$, existe relación significativa

Si $p > 0,05$, no existe relación significativa

Para establecer la fuerza de correlación, se tomará en cuenta lo recomendado por la literatura:

Tabla 8.

Prueba de hipótesis general.

			IE	HN
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,034
		Sig. (bilateral)	.	,704
		N	130	130
	Habilidades de gestión en negociación de conflictos	Coeficiente de correlación	,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,704	.
		N	130	130

Interpretación:

No existe relación significativa entre IE y HG ($p > 0,05$), y esta fuerza de correlación es positiva y baja ($r = 0,34$). por lo tanto, se puede afirmar que entre las variables la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos no existe relación significativa, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 9.

Prueba de Rho de Spearman de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones con la variable habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.

		Habilidades en Negociación	
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	,081
		Sig. (bilateral)	,360
		N	130
	Autorregulación	Coeficiente de correlación	-,001
		Sig. (bilateral)	,993
		N	130
	Automotivación	Coeficiente de correlación	-,056
		Sig. (bilateral)	,526
		N	130
	Empatía	Coeficiente de correlación	-,063
		Sig. (bilateral)	,479
		N	130
	Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	,019
		Sig. (bilateral)	,829
		N	130

Interpretación:

No Existe relación significativa entre las hipótesis específicas de IE y HG ($p > 0,05$), y esta fuerza de correlación es negativa y muy baja por lo tanto se puede afirmar que no existe relación significativa.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación muestra que la mayoría de trabajadores presentan nivel medio en inteligencia emocional y nivel medio en las habilidades de gestión en negociación de conflictos. Asimismo, es preciso acotar que respecto a la hipótesis general no existe relación significativa entre ambas variables. No se encontraron antecedentes que hayan relacionado inteligencia emocional y habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud, los estudios previos han relacionado inteligencia emocional y el estrés laboral (Huamán y Tanco, 2018; Villanueva y Vargas, 2022), inteligencia emocional y estilos de manejo de conflicto (Poma, 2019), inteligencia emocional y clima organizacional (Pando et al., 2020; Urbano, 2020), inteligencia emocional y estilos de liderazgo (Tello, 2021), inteligencia emocional y manejo de conflictos Fernández (2021), inteligencia emocional y desempeño laboral (Mantilla y Vargas, 2021; Ustua, 2020; Villanueva, 2017). No se encontraron estudios previos que incluyan la variable habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud. Se puede deducir que este estudio abre una nueva puerta de análisis para futuros estudios que relacionen las dos variables, estos resultados significan un precedente que invita a que otros estudios también busquen o evalúen estas dos variables. La inteligencia emocional es la capacidad y el grado de conciencia que tiene la persona. Se basa en percibir, usar y regular las emociones (Bolton, 2017). También se puede definir como la capacidad de un individuo de comprender, identificar, expresar y regular sus emociones y las de otras personas (Mikolajczak, 2009), aplicando el funcionamiento adaptativo y la resiliencia (Schneider *et al.*, 2013). En base a ello, la inteligencia emocional representa una herramienta para abordar de manera positiva los conflictos que resultan de las interacciones sociales (Parga, 2016). Por consiguiente, los gestores de los establecimientos de salud deben fortalecer las competencias cognitivas y emocionales, las cuales permiten el cumplimiento de indicadores, metas programadas y una mejor resolución de los conflictos en el centro de trabajo. La resolución de conflictos es importante porque forma parte de las relaciones interpersonales. Además, los conflictos se presentan de manera frecuente y deben ser abordados aplicando diversas herramientas de salud mental, las cuales pueden ser desarrolladas a través de sesiones prácticas

que incluyan a todos los trabajadores y gestores, incrementado el vínculo positivo, el buen clima organizacional y el cumplimiento de objetivos dirigidos. Este abordaje se puede ver reflejado en una mejora en la calidad de atención a los usuarios.

La dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional en trabajadores de salud obtuvo un nivel medio y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos presentó un nivel medio. En relación a las hipótesis específicas, se concluye que entre la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos no existe relación significativa y presenta muy baja correlación. No se encontraron estudios que relacionen la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud. Sin embargo, se pudieron encontrar estudios que relacionan la dimensión autoconocimiento y el manejo de conflictos (Yacavilca, 2017) y la dimensión autoconocimiento y desempeño laboral (Mantilla y Vargas, 2021; Villanueva, 2017). Por lo tanto, es oportuno que se realicen más estudios al respecto.

El autoconocimiento se refiere a la capacidad de reconocer cómo, por qué y cuánto afectan las emociones en uno mismo, de manera que se aumenta el rendimiento laboral y se evitan situaciones de estrés o frustración que interrumpan la realización de las labores. Al reflexionar sobre lo que ocurre en nuestro interior, se facilita la autocomprensión y se aporta libertad y responsabilidad, como herramientas para el manejo de las emociones (Díaz, 2020), a través de la autoevaluación, conciencia emocional y la confianza en un mismo (Arrogante, 2022). Ferro (2020) describe que el autoconocimiento direcciona hacia el desarrollo individual y a incrementar la inteligencia emocional. En los últimos años, ha cobrado mayor interés en las empresas, en base a su eficacia al formar parte del bienestar psicológico, en función a la gestión de emociones y una salud mental positiva. Cabrera y Quesada (2017) indican que la mediación se refiere a la intervención de un tercero entre dos o más personas para resolver un conflicto. El éxito en la negociación se determina por el entendimiento y por el uso de la personalidad como fuente única de percepción y de comprensión de la personalidad propia y la de otros. Es necesario conocerse a sí mismo antes de tratar de entender a lo demás (Budjac, 2011).

El autoconocimiento como parte del engranaje de la inteligencia emocional permite al individuo autoanalizarse valorando las emociones y comprendiendo que aspectos son los que presentan carencias, con el objetivo de que se pueda hacer frente de forma asertiva ante un conflicto, empleando la negociación como herramienta. El área de salud es dinámica y requiere que el trabajador sea flexible y asertivo en sus relaciones interpersonales con sus pares y usuarios.

En la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional, los trabajadores presentaron un nivel medio, mientras que en la variable habilidades de la gestión en la negociación de conflictos predominó el nivel medio. En relación a la hipótesis de estudio, no existe relación significativa y presenta muy baja correlación inversa. No se encontraron estudios que relacionen ambas variables en trabajadores de salud, pero se pudieron encontrar antecedentes que relacionan la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos (Yacavilca, 2017) y la dimensión autorregulación y desempeño laboral (Mantilla y Vargas, 2021; Villanueva, 2017). Esta ausencia de estudios indica la necesidad de desarrollar futuras investigaciones que aborden estas variables. Bermejo (2021) menciona que la autorregulación está asociada al adecuado control y manejo de los impulsos. Los factores estresantes en el trabajo son cuatro: tiempo, encuentro, situaciones y anticipatorios, existiendo relación significativa entre la presencia de los factores estresantes y la satisfacción laboral, la tensión las amenazas y los síntomas somáticos (Whetten, 2011). Las personas tienden a escapar de las actividades cuando pasan mucho tiempo sin controlar el estrés. Por otro lado, el autocontrol se refiere a saber manejar nuestras emociones e impulsos, tolerar la frustración, y responder adecuadamente ante situaciones imprevistas, para facilitar el trabajo y la recuperación en situaciones de conflicto emocional (Díaz, 2020). El autocontrol se puede aplicar a otras emociones como la rabia, frustración, decaimiento y desmotivación. La innovación, la escrupulosidad, la confiabilidad y la capacidad de adaptación, son los aspectos más importantes del autocontrol (Arrogante, 2022). Parga (2016) indica que en la resolución de conflictos a través de la mediación, los intereses contradictorios y las emociones implicadas deben legitimarse. Budjac (2011) indica que la negociación puede ser compleja e interdisciplinaria y que es parte de toda interacción humana. Además, Munduate (2013) refiere que el conflicto puede tener consecuencias positivas y negativas para

la dinámica laboral y las organizaciones. La autorregulación es útil para mantener la armonía y dar paso a la asertividad dentro de un establecimiento de salud, debido a que está ligada al manejo y control de emociones y conductas. Si la autorregulación no se aplica, el clima laboral se vuelve deficiente y el trabajo en equipo se dificulta, conllevando a un escaso compañerismo, ausentismo laboral, desgano, ansiedad, depresión, etc., lo cual afecta el bienestar del trabajador y su entorno. Esta situación favorece la presentación de conflictos. Por ello, la autorregulación es un medidor individual y una herramienta básica que se tiene que desarrollar como parte de las habilidades gerenciales y emocionales en los colaboradores.

En lo que respecta a la automotivación de la inteligencia emocional, el nivel predominante en los trabajadores es el medio, mientras que en las habilidades de la gestión en la negociación de conflictos se observa el nivel medio. En relación a la hipótesis de estudio, se determinó que no existe relación significativa y presenta muy baja correlación. En base a la información recabada, no se encontraron estudios que relacionen la dimensión automotivación y las habilidades de gestión en negociación de conflictos. Sin embargo, se pudieron encontrar estudios que relacionan la dimensión automotivación de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos (Yacavilca, 2017) y la dimensión motivación y desempeño laboral (Mantilla y Vargas, 2021; Villanueva, 2017). Por consiguiente, resulta necesario la replicación de estudios a sobre la relación entre estas variables con el objetivo de obtener hallazgos que permitan contrastar resultados obtenidos. Ferro (2020) indica que la automotivación es un elemento clave dentro de la inteligencia emocional. Esta se refiere a la capacidad de incentivarse a uno mismo para realizar las conductas deseadas y obtener los objetivos propuestos. Las personas que desarrollan esta habilidad son capaces de sobrellevar dificultades y ofrecer soluciones a diversos conflictos. Además, Zuñiga (2015) refiere que para incentivarse a uno mismo el individuo debe tener habilidades intrapersonales como la tenacidad, perseverancia, innovación, optimismo, compromiso, y la capacidad para organizar las emociones para un objetivo particular. La motivación fluctúa, por lo que requiere de una vigilancia más cercana y estimulación frecuente (Whetten 2011). La negociación efectiva es el uso del conocimiento de uno mismo y de los demás, mezclado con la valoración de la información y el tiempo, para que de esta

forma se decida actuar por medio del poder de la influencia personal y afectar el comportamiento de otro (Budjac, 2011). La automotivación también se refiere a los motivos internos del individuo para llevar a cabo los objetivos trazados, potenciando emociones placenteras para orientarnos y mejorar la productividad, dejando de lado las frustraciones y los contratiempos (Peñafiel y Serrano, 2010). Las competencias motivacionales incluyen al afán de triunfo para lograr un objetivo, el compromiso con los objetivos grupales, la iniciativa para actuar ante situaciones imprevistas, y el optimismo para conseguir los objetos proyectados (Arrogante, 2022). La motivación genera un impulso positivo frente a la adversidad y actualmente vivimos una crisis mundial con la pandemia, por lo que a diario se presentan situaciones complejas. Si la motivación no se retroalimenta y no se proporcionan mecanismos para afianzarla, los profesionales estarán predispuestos a desertar, desarrollar síndrome de burnout y otras patologías relacionadas. Un trabajador motivado será un colaborador más productivo y comprometido. Por lo tanto, tendrá un nivel de desempeño que cumplirá con los indicadores esperados. Actualmente las organizaciones buscan invertir en medios internos y externos, generando así creatividad e innovación en el recurso humano. Además, es una habilidad necesaria para un buen negociador de conflictos.

En la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional los trabajadores presentaron un nivel medio y en las habilidades de gestión en la negociación de conflictos presentaron un nivel medio. No se encontraron estudios que relacionen la dimensión empatía y la variable habilidades de gestión en la negociación de conflictos. Sin embargo, se pudieron encontrar investigaciones que relacionan la dimensión empatía de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos (Yacavilca, 2017) y la dimensión empatía y el desempeño laboral (Mantilla y Vargas, 2021; Villanueva, 2017). Goleman (2009), menciona que la empatía es la respuesta frente a las necesidades de otras personas, para captar sus sentimientos y puntos de vista e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan. Budjac (2011) indica que ser empático es reconocer y respetar las diferencias, los valores, las necesidades, los objetivos y las posturas de las otras personas, como si fueran propias. Tratar de ponerse en los zapatos de la otra persona generará empatía. Al lograr ello, uno es capaz de estar en el lugar del otro y logra reconocer lo que es importante para ellos, propiciando una oportunidad de

mejora. Zuñiga (2015) refiere que la empatía es la habilidad para percibir las dificultades, carencias y emociones de otras personas. Guilera (2006) indica que esto se logra a través del arte de saber escuchar, comprender las necesidades del otro, interpretar las señales verbales y no verbales que brindan información sobre el estado anímico y emocional de los demás. Además, indica que la empatía es una habilidad fundamental para la inteligencia emocional y la considera esencial para el establecimiento de buenas relaciones en el contexto privado y laboral. Incluso si una persona presenta lagunas en la empatía, puede superarlas a través del esfuerzo e interés positivo por el estado emocional de sus familiares, amigos y compañeros de trabajo. Si deseamos ser empático, nuestras emociones deben estar controladas. Si una persona no está emocionalmente estable, le será muy difícil identificar o detectar las emociones de otros (Arrogante, 2022). La empatía es básica para un negociador de conflictos como parte de las habilidades gerenciales de los líderes y jefes de las organizaciones de salud. Al colocarse en los zapatos del colaborador no solo se podrá entender el actuar, sino también generar el cambio esperado. La dimensión empatía no está siendo visualizada en la mayoría de los establecimientos de salud, por lo tanto, es necesario tender puentes hacia su desarrollo, para lo cual es necesario afianzar esa habilidad en los trabajadores, logrando de esta forma que un posible conflicto pueda ser negociado y resuelto al entender el efecto que produce en la otra persona.

Respecto a dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional, los trabajadores de salud presentaron nivel medio, y en las habilidades de gestión en la negociación de conflictos, el valor alcanzado corresponde al nivel medio. En relación a la hipótesis de estudio, se determinó que no existe relación significativa y presenta muy baja correlación. No se encontraron estudios que relacionen ambas variables en trabajadores de salud. Sin embargo, se pudieron encontrar estudios que relacionan la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos (Yacavilca, 2017) y la dimensión habilidades sociales y desempeño laboral (Mantilla y Vargas; Villanueva, 2017). Whetten (2011) indica que la competencia emocional se refiere a las capacidades y habilidades no cognoscitivas, las cuales incluyen a las habilidades sociales que interfieren en el funcionamiento de los seres humanos. Ontoria (2018) indica que las habilidades sociales se refieren al conjunto de conductas del individuo en un contexto

interpersonal, que sirven para expresar los sentimientos, deseos, opiniones y actitudes de la persona de un modo adecuado al contexto, manteniendo el respeto por la conducta de los demás, de manera que se favorezca la resolución de problemas y se disminuya la probabilidad de aparición de otros problemas. Además, Zuñiga (2015) refiere que, para lograr desarrollar estas habilidades, el individuo debe tener en cuenta las normas de buena conducta, la predisposición a colaborar y trabajar en equipo, el compromiso con los compañeros de trabajo, minimizar la sensación de aislamiento, saludar a las personas y recordar los nombres de todos los miembros del grupo. Lewicki et al (2012) indica que la negociación es un proceso mediante el cual dos o más partes intentan resolver sus intereses. La negociación es uno de los diversos mecanismos a través de los cuales las personas pueden resolver conflictos. Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que debe presentar el colaborador, como el control de la ira, toma de decisiones, comunicación y autoestima. Estas representan puntos claves dentro del perfil de un buen negociador de conflictos. Por ello, los trabajadores de salud que buscan mejorar las relaciones interpersonales tienen la tarea de incluirlas dentro de las habilidades personales. Además, los gestores de las organizaciones de salud deberían incluir dentro del perfil de contratación, que el postulante haya realizado cursos de competencias emocionales, con el mismo peso con el que se solicita los conocimientos especializados del área solicitante. De igual manera, se deben generar capacitaciones constantes de habilidades gerenciales que incluyan las habilidades sociales y la negociación de conflictos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que no existe correlación entre la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,704 y el coeficiente de Rho de Sperman = 0.034 correspondiente a muy baja correlación.

Segunda: Se identificó que no existe correlación significativa entre la dimensión autoconocimiento de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,360 y el coeficiente de Rho de Sperman = 0.081 correspondiente a muy baja correlación.

Tercera: No existe correlación significativa entre la dimensión autorrealización de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,993 y el coeficiente de Rho de Sperman = - 0.001 correspondiente a muy baja correlación negativa.

Cuarta: Se estableció que no existe correlación significativa entre la dimensión automotivación de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,526 y el coeficiente de Rho de Sperman = - 0.056 correspondiente a muy baja correlación negativa.

Quinta: Se identificó que no existe correlación significativa entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,479 y el coeficiente de Rho de Sperman = - 0.063 correspondiente a muy baja correlación.

Sexta: No existe correlación significativa entre la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación

de conflictos en trabajadores de salud de un Hospital de Lima, siendo la significancia 0,829 y el coeficiente de Rho de Serman = 0.019 correspondiente a muy baja correlación.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: En función a los datos encontrados, se aconseja a los funcionarios y líderes realizar las gestiones correspondientes para que los colaboradores desarrollen talleres prácticos-vivenciales sobre habilidades blandas como la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en negociación de conflictos, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales.
- Segunda: Las oficinas de recursos humanos y logística deben incluir en el perfil de contratación de los postulantes, el desarrollo de cursos y/o seminarios de habilidades blandas, debido a que en la mayoría de instituciones se priorizan las habilidades cognitivas, dejando de lado las habilidades emocionales que también juegan un rol importante en los establecimientos de salud.
- Tercera: Se sugiere a las oficinas de bienestar realizar seguimiento de talleres grupales e individuales, así como encuestas y entrevistas para realizar una valoración del clima organizacional y resolución de conflictos.
- Cuarta: Realizar más investigaciones respecto a habilidades de gestión en la negociación de conflictos, debido a que existen estudios recientes, pero en grupos ocupacionales distintos a los de salud, siendo necesario abordar este campo en un área tan flexible y dinámica.

REFERENCIAS

- Alegre, A. (2020). *Dirigir con Inteligencia Emocional*. España: Ediciones Pirámide.
- Al-Hamdan, Z. y Shukri, R. (2011). Conflict management styles used by nurse managers in the Sultanate of Oman. *Journal of Clinical Nursing*, 20 (3), 571–580. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2010.03557>.
- Apaza, Y.T., Carrillo, G.G. (2018). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5363/ENappiyt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrogante, A.B. (2022). *Organización de eventos empresariales*. España: Editorial Paraninfo
- Auerbach, S., Gramling, S. (1998). *Stress Management: Psychological Foundations*. United States: Pearson.
- Bermejo, A. (2021). *Autopsicología: Ejercicios y claves para una buena salud mental*. España: Arcopress
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bolton, J. (2019). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Independently Published.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. España: UNED.
- Boyatzis, R.E., Goleman, D. and Rhee, K. (2000), “Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI)”, En Bar-On, R. y Parker, D.A. (Eds), *Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 343–362), Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Budjac, B. A. (2011). *Técnica de negociación y resolución de conflictos*. México: PearsonEducación.
- Buitrago, R., Hernández, M. y Hernández P. (2017). Liderazgo resonante y su efecto dinamizador en la negociación ante conflictos organizacionales. *Desarrollo Gerencial Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. 9(1), 97-111. <https://doi.org/10.17081/dege.9.1.2727>

- Cabrera, R., Quesda, P. (2017). *La mediación como método para la resolución de conflictos*. España: Editorial Dykinson
- Carter, P. (2019). *The Complete Book of Intelligence Test*. Estados Unidos: Wiley.
- Chen, H., Xun, X. y Phillip, P. (2019). Emotional intelligence and conflict management styles. *International Journal of Organizational Analysis*. Vol. 27 No. 3, pp. 458-470. <https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2017-1272>
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D., Geraldo L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Multidisciplinaria Pakamuros*, 9(4). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240>
- Delak, B., Sirok, K. (2022). Physician-nurse conflict resolution styles in primary health care. *Nursing Open*. 2022; 9:1077–1085. <https://doi.org/10.1002/nop2.1147>
- Díaz, T. (2020). *Inteligencia emocional: Lo que poco se explica de nuestra vida afectiva*. España: Cerrando Círculos Digital
- Delgado, S., García, V., Sánchez, A., González, L. (2019). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los médicos de atención primaria. *SEMERGEN*, 46(7), 472-478. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2020.02.006>
- Domínguez-Lara, S. (2016). Inteligencia emocional y estrategias cognitivas de regulación emocional en universitarios de Lima: un análisis preliminar. *Revista del Hospital Psiquiátrico de la Habana*, 13(2), 1-8. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=67991>
- Fernández, L. (2021). *Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo de conflictos*. [Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca]. <http://hdl.handle.net/10366/148392>
- Ferro, J.M. (2020). *Curso monográfico de inteligencia emocional aplicada a la esfera personal y laboral*. España: José Manual Ferro Vega Ediciones

- García, J.A., Jiménez, F., Arnaud, M., Ramírez, Y., Lino, L. (2011). *Introducción a la metodología de la Investigación en ciencias de la salud*. México: Mc Graw Hill.
- Goleman, D. (2003). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Penguin Random House Group.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence*. Reino Unido: Bloomsbury.
- Gokoglan, E., Ozen E. (2021). The relationship between nurse managers' personality traits and their conflict management strategy preferences. *J Nurs Manag.* 2021;00:1–7. <https://doi.org/10.1111/jonm.13262>
- Guilera, L. (2006). *Más allá de la inteligencia emocional. Las cinco dimensiones de la mente*. España: Editorial Paraninfo.
- Hernández-Sampieri, R., Torres, M. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill.
- Holt, J. (1995). *How children fail*. Estados Unidos: Hachette Books.
- Huamán, G. (2020). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8563>
- Huamán, A., Tanco, Y. (2018). *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2018* (Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener). <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1899>
- IBM Corp. (2017). *IBM SPSS Statistics para Windows (versión 22)* [software]. Armonk, NY: IBM Corp. Disponible en <https://www.ibm.com/pe-es/products/spss-statistics>
- Jehn, K. A., Mannix, E. A. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238–251. <https://doi.org/10.2307/3069453>

- Kahn, R. L., Byosiere, P. (1992). *Stress in organizations*. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 571–650). Consulting Psychologists Press.
- Lewicki, D. (2012). *Fundamentos de Negociación* (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Mantilla, E., Vargas A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la Clínica San Juan de Dios de Arequipa, 2020*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa).
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12857>
- Mikolajczak, M. (2009). Going beyond the ability-trait debate: The three-level model of emotional intelligence. *E-Journal of Applied Psychology*, 5(2), 25–3. <https://psycnet.apa.org/record/2010-10941-004>
- Morales-Castillejos, L., Gracia-Verónica, Y., Landeros-Olvera, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. 2020;11(3): e989. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>
- Munduate, F. M. (2013). *Gestión del Conflicto, Negociación y Mediación*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales*. España: Editex
- Ordoñez-Rufat, P., Polit-Martínez, M., Martínez-Estatella, G., Videla-Ces S. (2021). Inteligencia emocional de las enfermeras de cuidados intensivos en un hospital terciario. *Enfermería Intensiva*, 125-132.
<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>
- Orozco, M. (2015). *Tratado de Mediación en la Resolución de Conflictos*. Madrid: Tecnos.
- Pando, T., Vilca, M., Leyva M. (2021). *Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas 2021*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica).
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1588>
- Parga, A., Becerro, B., Becerro, R., y Losa, M.E. (2016). *Pregúntame sobre el conflicto*. España: GIUNTIEOS Psychometrics SL.
- Peñafiel, E., Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. España: Editex

- Pimienta, J.H. (2017). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. México: Pearson.
- Poma, G. (2019). *Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital Essalud Nivel I*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
- <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38135>
- Quesada, R. C. (2015). *La mediación como método para la resolución de conflictos*. Madrid, España: DYKINSON S. L.
- Rahim M, Katz J. (2019). Forty years of conflict: the effects of gender and generation on conflict-management strategies. *International Journal of Conflict Management*, Volume 31, Number 1, 2019, pp. 1-16(16).
<https://doi.org/10.1108/IJCM-03-2019-0045>
- Redorta, J. (2011). *Gestión de Conflictos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Salovey, P., Brackett, M., Mayer, J. (2004). *Emotional Intelligence*. United States: Dude Publishing.
- Schneider, T. R., Lyons, J. B., & Khazon, S. (2013). Emotional intelligence and resilience. *Personality and Individual Differences*, 55(8), 909–914. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2013.07.460>
- Shica, N. (2019). *Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en alumnos de la escuela PNP Trujillo, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31148>
- Tanco, Y. (2018). *Inteligencia Emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener).
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1899>
- Tello, E. (2021). *Inteligencia Emocional Laboral y Estilos de Liderazgo de Enfermera en una clínica privada del distrito de San Martín de Porres*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/75639>

- Urbano, S. (2021). *Inteligencia Emocional y clima organizacional en el personal de salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58203>
- Ustua, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud metropolitano – Abancay 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57373>
- Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M., Ríos, J. (2008). Elaboración del test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), 183–200.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v11i2.3847>
- Villanueva, R. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Nacional – EsSalud*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22256>
- Villanueva, V., Vargas, J. (2022). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud del Centro de Salud Miraflores, Arequipa 2021*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María).
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11758>
- Whetten, K. C. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8ª ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México.
- Yacavilca, N.R. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8867>
- Zuñiga, J.C. (2015). *Inteligencia emocional para el liderazgo*. España: Palibrio

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Matriz de la operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1. Inteligencia Emocional	La Inteligencia Emocional tiene relación con la función de manejarse a nosotros mismo y de manejar las interacciones con los demás, como uno de los componentes más relevantes para el triunfo de dirigentes y líderes. (Boyatzis et al, 2000).	Es un conjunto de herramientas que posee un individuo, para lograr un mejor manejo emocional, ante las situaciones cotidianas de manera positiva y asertiva estableciendo adecuadamente relaciones interpersonales entre sus pares.	Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Control de sí mismo - Regula emociones - Autocontrol - Decisión 	Ordinal.
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Motivación - Asertividad 	
			Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha - Identifica - Caridad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Carismático - Entusiasta - Sociable 	
			Habilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> - Afectivo - Afinidad social 	

Tabla de Matriz de la operacionalización de variables 2.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V2. Habilidades en gestión de negociación de conflictos.	El Habilidades en gestión de negociación de conflictos son competencias que están relacionadas a la inteligencia emocional, valores, actitudes y estilo cognoscitivo y de autoevaluación básico los conflictos interpersonales implican confrontaciones donde se experimental un alto nivel de afectos y reacciones emocionales y la negociación va permitir aprender a manejar y gestionar los mismos. Whetten(2011)	Son competencias que van a permitir a los gestores líderes de las organizaciones plantear estrategias, frente a los conflictos, empleando la negociación como intermedio para lograr el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, estableciendo directrices en sus organizaciones.	Habilidad para la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta figurativa - Herramienta simbólica - Herramienta semántica - Herramientas Conductuales. 	Ordinal.
			Habilidad para el compromiso	- Participación en la resolución de conflictos	
			Habilidad de control emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Control de emociones - Objetividad 	
			Habilidad de perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Visualización de la solución del problema desde su perspectiva en el ahora. - Visualización de la solución del problema desde la óptica de quienes lo rodean. 	
			Habilidad de Empatía	- Colocarse en la realidad de la otra persona para entender sus puntos de vista	

Anexo 2. Cálculo de tamaño de muestra

$$n = \frac{N Z^2 p q}{d^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N: población 190

Z: factor de confianza (95%), Z=1.96

d: error de estimación (5%), d=0.05

p: proporción de profesionales que presentan el problema (no se conoce), p= 0.5

q: 1-p, q=0.5

Reemplazando datos

$$n = \frac{190 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (772) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{190 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 (189) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{182.476}{0.4725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{182.476}{1.4}$$

$$n = 130$$

Anexo 3. Instrumento de Inteligencia Emocional

CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Sr. /a Trabajador, la presente investigación tiene por finalidad identificar algunos aspectos relacionados con la inteligencia emocional, por lo cual le solicito responder las siguientes preguntas.

Datos Generales

Edad: Sexo: Masculino () Femenino ()

Formación Profesional: Condición Laboral: Nombrado () Contratado ()

Tiempo laborando:.....

Instrucciones:

A continuación usted encontrará una serie de situaciones relacionadas con el manejo de la inteligencia emocional. Considere lo siguiente:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado antes de responder.
2. Marque con una equis (X) el recuadro que presente la respuesta de elección.
3. Seleccione sólo una de ellas.
4. Tome en cuenta las siguientes alternativas:

Dimensión Intrapersonal		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autoconocimiento		1	2	3	4
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		1	2	3	4
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		1	2	3	4
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.				
Empatía		1	2	3	4
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		1	2	3	4
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.				

Gracias por su participación

Anexo 4. Instrumento de Habilidades de Gestión en Negociación de Conflictos.

TEST DE HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma cómo aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "X" dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

Conteste de la forma siguiente:

- Marque el 1 si está *definitivamente en desacuerdo*.
- Marque el 2 si está *muy en desacuerdo*.
- Marque el 3 si está *desacuerdo*.
- Marque el 4 si está *de acuerdo*.
- Marque el 5 si está *muy de acuerdo*.
- Marque el 6 si está *definitivamente de acuerdo*.

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
2	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
3	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.						
4	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en su solución.						
5	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.						
6	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.						
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.						

8	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.						
9	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.						
10	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).						
11	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.						
12	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.						
13	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.						
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.						
15	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.						
16	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
17	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.						
18	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.						
19	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.						
20	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.						
21	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.						

22	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.						
23	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.						
24	Según mi capacidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.						
25	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.						
26	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.						
27	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.						
28	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.						
29	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.						
30	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.						
31	Tengo buen olfato para detecta problemas y alejarme antes que revienten.						
32	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.						
33	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.						
34	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.						
35	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.						

36	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.						
37	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.						
38	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.						
39	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
40	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.						
41	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.						
42	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
43	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.						
44	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.						
45	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.						
46	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.						
47	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.						
48	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.						
49	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.						
50	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.						

Gracias por su participación

Anexo 5. Formato de juicio de expertos



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.	X		X		X		
2	Identifica con rapidez el 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 a las personas cercanas a Usted.	X		X		X		
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	X		X		X		
6	Mantiene control de sus reacciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
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								
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								
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								
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	X		X		X		
26	Cuando 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):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mg. Carlos Alberto Humire Labrín DNI: 45711562

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

...15...de...06...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.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EN GESTION DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Con mi postura corporal comunico mensajes.	X		X		X		
2	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	X		X		X		
3	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	X		X		X		
4	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	X		X		X		
5	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	X		X		X		
6	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	X		X		X		
7	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir	X		X		X		
8	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	X		X		X		
9	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	X		X		X		
10	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva, el motivo principal de lo secundario	X		X		X		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en la solución.	X		X		X		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.	X		X		X		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	X		X		X		
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas medidas en un problema lo resuelvan satisfactoriamente.	X		X		X		
16	Tengo buen olfato para detecta problemas y alejarme antes que sucedan	X		X		X		
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	X		X		X		
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	X		X		X		
19	Sé cómo apartarme de los ajenos sin que estos se den por ofendidos.	X		X		X		
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi	X		X		X		

UCV								
tranquilidad.								
DIMENSIÓN 3								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
21	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno	X		X		X		
22	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	X		X		X		
23	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).	X		X		X		
24	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	X		X		X		
25	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	X		X		X		
26	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	X		X		X		
27	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.	X		X		X		
28	Vivo un relato como si estuviese presente en él	X		X		X		
29	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta	X		X		X		
30	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	X		X		X		
32	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado	X		X		X		
33	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.	X		X		X		
34	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	X		X		X		
35	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	X		X		X		
36	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.	X		X		X		
37	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.	X		X		X		
38	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	X		X		X		
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	X		X		X		
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5								
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente	X		X		X		

UCV								
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
42	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	X		X		X		
43	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	X		X		X		
44	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	X		X		X		
45	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	X		X		X		
46	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	X		X		X		
47	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	X		X		X		
48	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	X		X		X		
49	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	X		X		X		
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Ma. Pazlos Alvaro Muniye Sabirin

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

DNI: 45711562

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

15 de ... de ... del 20.22

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Formato de juicio de expertos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.	/		/		/		
2	Identifica con rapidez el evento desencadenante de su emoción.	/		/		/		
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás	/		/		/		
4	Expresa con facilidad sus sentimientos a las personas cercanas a Usted.	/		/		/		
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	/		/		/		
6	Mantiene control de sus reacciones.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
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								
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								
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).	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 5								
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.	/		/		/		
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	/		/		/		
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.	/		/		/		
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.	/		/		/		
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.	/		/		/		
29	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.	/		/		/		
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: STEPHANY ORTEGA OLIVAS DNI: 47284285

Especialidad del validador: GESTION DE LOS SERVICIOS PARA LA SALUD

.....de.....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.



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EN GESTION DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Con mi postura corporal comunico mensajes.	/		/		/		
2	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	/		/		/		
3	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	/		/		/		
4	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	/		/		/		
5	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	/		/		/		
6	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	/		/		/		
7	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir	/		/		/		
8	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	/		/		/		
9	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	/		/		/		
10	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	/		/		/		
DIMENSION 2								
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva, el motivo principal de lo secundario	/		/		/		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en la solución.	/		/		/		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.	/		/		/		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	/		/		/		
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un problema lo resuelvan satisfactoriamente.	/		/		/		
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que sucedan	/		/		/		
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor	/		/		/		
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	/		/		/		
19	Sé cómo apartarme de los ajenos sin que estos se den por ofendidos.	/		/		/		
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mí	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ^a		Relevancia ^b		Claridad ^c		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 3								
21	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	/		/		/		
22	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que es difícil comprenderlo.	/		/		/		
23	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).	/		/		/		
24	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	/		/		/		
25	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	/		/		/		
26	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	/		/		/		
27	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.	/		/		/		
28	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	/		/		/		
29	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.	/		/		/		
30	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	/		/		/		
DIMENSION 4								
31	Cuando una persona me case mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	/		/		/		
32	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	/		/		/		
33	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.	/		/		/		
34	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	/		/		/		
35	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarlos a resolver sus problemas.	/		/		/		
36	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas relajen o controlen su estrés.	/		/		/		
37	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.	/		/		/		
38	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	/		/		/		
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	/		/		/		
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	/		/		/		
DIMENSION 5								
41	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando surrada de una cultura diferente.	/		/		/		

42	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	/		/		/		
43	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	/		/		/		
44	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	/		/		/		
45	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	/		/		/		
46	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	/		/		/		
47	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	/		/		/		
48	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	/		/		/		
49	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	/		/		/		
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg) STEPHANY ORTEGA OLIVAS DNI: 42784285

Especialidad del validador: GESTION DE SERVICIOS PARA LA SIERRA

14 de 06 del 2022

^aPertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^bRelevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
^cClaridad: 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 Informante.

Formato de juicio de expertos

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1							
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.	x		x		x	
2	Identifica con rapidez el 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 a las personas cercanas a Usted.	x		x		x	
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	x		x		x	
6	Mantiene control de sus reacciones.	x		x		x	
DIMENSIÓN 2							
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							
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							
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							
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	x		x		x	
26	Cuando 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	Logra obtener la confianza de las demás personas
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): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Mamani Salce Arturo Alberto..... DNI: 70432970.....

Especialidad del validador: Maestría de Ciencias de Investigación Epidemiológica.....

14 de junio del 2022

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

Firma del Experto Informante.

Formato de juicio de expertos

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.	X		X		X		
2	Identifica con rapidez el 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 a las personas cercanas a Usted.	X		X		X		
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	X		X		X		
6	Mantiene control de sus reacciones.	X		X		X		
DIMENSION 2								
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		
DIMENSION 3								
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		
DIMENSION 4								
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	Percebe con facilidad las necesidades de los demás.	X		X		X		
DIMENSION 5								
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	X		X		X		
26	Cuando 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): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: BERROCAL HUALLPA JASMINA JUDITH DNI: 44522041

Especialidad del validador: Salud Pública con mención en Epidemiología

01 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos 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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS HABILIDADES EN GESTION DE NEGOCIACION DE CONFLICTOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1								
1	Con mi postura corporal comunico mensajes.	X		X		X		
2	Por los gestos de mi interlocutor se que piensa que me está engañando.	X		X		X		
3	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	X		X		X		
4	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	X		X		X		
5	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	X		X		X		
6	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	X		X		X		
7	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir	X		X		X		
8	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	X		X		X		
9	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	X		X		X		
10	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	X		X		X		
DIMENSION 2								
11	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva, el motivo principal de lo secundario	X		X		X		
12	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en la solución.	X		X		X		
13	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.	X		X		X		
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	X		X		X		
15	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un problema lo resuelvan satisfactoriamente.	X		X		X		
16	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que sucedan	X		X		X		
17	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	X		X		X		
18	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	X		X		X		
19	Se cómo apartarme de los ajenos sin que estos se den por ofendidos.	X		X		X		
20	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	X		X		X		
DIMENSION 3								
21	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno	X		X		X		

22	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	X		X		X		
23	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).	X		X		X		
24	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	X		X		X		
25	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	X		X		X		
26	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	X		X		X		
27	Me cuesta imaginarme cómo me verá en una foto vestido extraordinariamente	X		X		X		
28	Vivo un relato como si estuviese presente en él	X		X		X		
29	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.	X		X		X		
30	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años	X		X		X		
DIMENSION 4								
31	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	X		X		X		
32	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado	X		X		X		
33	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.	X		X		X		
34	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	X		X		X		
35	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	X		X		X		
36	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.	X		X		X		
37	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.	X		X		X		
38	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	X		X		X		
39	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	X		X		X		
40	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado	X		X		X		
DIMENSION 5								
41	Logro comprender el estado emocional de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente	X		X		X		
42	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	X		X		X		
43	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	X		X		X		

44	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	X		X		X		
45	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	X		X		X		
46	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	X		X		X		
47	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	X		X		X		
48	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	X		X		X		
49	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	X		X		X		
50	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: BERROCAL HUALLPA JASMINA JUDITH DNI: 44522041

Especialidad del validador: Salud Pública con mención en Epidemiología

01 de Junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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

Firma del Experto Informante.

Anexo 6.

Resultados de validación de la variable inteligencia emocional

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Frank Alvarado	Magister	Si	Aplicable
Jasmina Berrocal Huallpa	Magister	Si	Aplicable
Stefhany Ortega Olivas	Magister	Si	Aplicable
Carlos Mumive Labrin	Magister	Si	Aplicable
Arturo Mamani	Magister	Si	Aplicable

Anexo 7.

Confiabilidad del cuestionario de inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	30

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el Alfa de Cronbach trabaja con variables de intervalo o variables de razón, algunos autores señalan que el coeficiente debe estar entre 0.70 y 0.90., por lo tanto el Cuestionario presenta una adecuada confiabilidad.

	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE
1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2
4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2
5	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
6	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2
7	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
8	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2
9	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
10	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2
11	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2
12	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2
13	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2
14	1	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2
15	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
16	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2
17	4	3	3	3	4	4	2	2	3	2	2	3	4	3	2
18	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
19	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
20	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2

	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23	IE24	IE25	IE26	IE27	IE28	IE29	IE30	IE
1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2
3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2
4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	2
5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
8	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2
9	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
10	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	2
11	4	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2
12	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2
13	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	2
14	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
15	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2
16	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2
17	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2
18	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
19	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2

Anexo 8.

Resultados de validación de la variable habilidades en gestión de negociación de conflictos

Expertos	Grado	Suficiencia	Aplicabilidad
Frank Alvarado	Magister	Si	Aplicable
Jasmina Berrocal Huallpa	Magister	Si	Aplicable
Stefhany Ortega Olivas	Magister	Si	Aplicable
Carlos Mumive Labrin	Magister	Si	Aplicable
Arturo Mamani	Magister	Si	Aplicable

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE HABILIDADES DE GESTION EN NEGOCIACION DE CONFLICTOS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	50

El valor obtenido se encuentra dentro del rango de confiabilidad adecuada.

	HN15	HN16	HN17	HN18	HN19	HN20	HN21	HN22	HN23	HN24	HN25	HN26	HN27	HN28	HN
1	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
2	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
4	1	4	3	5	3	5	5	3	3	5	5	4	3	3	
5	1	4	1	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	5	6	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	
7	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4	
8	6	5	6	2	2	4	3	4	4	5	5	5	6	6	
9	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	4	
10	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	
11	5	6	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	6	
12	6	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	6	5	4	
13	3	3	4	2	2	5	5	5	4	5	5	3	4	5	
14	3	4	5	4	3	2	3	5	4	4	5	4	5	4	
15	5	5	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	3	3	
16	4	3	5	3	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	
17	2	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	
18	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
19	4	5	5	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	
20	5	4	3	4	2	2	4	2	3	4	5	5	5	5	

Anexo 9: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dirigido a:

.....

A través de la presente, se solicita su gentil autorización para ser parte de este estudio que lleva por título Inteligencia Emocional y Habilidades en Gestión de Negociación de Conflictos en Trabajadores de Salud de un Hospital de Lima, 2022. Tiene como objetivo principal determinar la relación de la Inteligencia Emocional y las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima, 2022.

Por lo expuesto en líneas anteriores es fundamental su participación y se necesita su consentimiento informado.

Al ser parte de esta investigación deberá leer con detenimiento cada ítem del cuestionario y responder con sinceridad. Este procedimiento durara aproximadamente 20 minutos.

La información recabada será procesada de forma anónima, y privada. Los datos serán confidenciales y serán utilizados únicamente para este estudio, si tiene alguna inquietud durante el desarrollo del cuestionario siéntase libre de preguntar, del mismo modo es libre de retirarse en cualquier momento al ser libre y voluntario.

Agradezco su participación.

.....

Nixon Aguirre Saldaña
Investigador responsable

Anexo. 10 Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la primera variable: Inteligencia Emocional

Datos Generales

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional.

Autor: Daniel Goleman (1996).

Validez del autor: La validez del instrumento: Se midió mediante la validez del contenido, a través de la valoración de opiniones y sugerencias emitidas por los jueces expertos con grados a fines al estudio y el cuestionario de inteligencia emocional; por juicio valorativo. El puntaje promedio obtenido fue de 95%. En un rango de 0% al 100%. Obteniendo como valor final adecuado.

Confiabilidad del autor: El cálculo de la confiabilidad se estableció por el método de consistencia interna, se aplicó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de $\alpha = 0,801$ el cual nos indicaría que es válido. Los pasos que se consideraron para el desarrollo del mismo fueron: realizar en primera instancia una muestra piloto de 10 personas, a quienes se les aplicó el instrumento, así determinar el valor; posterior a ello se estimó el coeficiente de confiabilidad para instrumentos, teniendo como eje las varianzas por pregunta y por último se sumó el total de las varianzas obteniendo el total; determinando así el valor final.

Adaptado por: Br. Nicolasa Moreano Hurtado

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23351>

Lugar: Universidad Cesar Vallejo.

Fecha de aplicación: 28/08/2018

Objetivo: Recoger información sobre la variable “Inteligencia Emocional”.

Administrado a: Trabajadores de salud asistenciales y administrativos.

Tiempo: 20 minutos.

Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la segunda variable: Habilidades en Gestión de Negociación de Conflictos

Datos Generales

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Habilidades en Gestión de Negociación de Conflictos.

Autor: Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos (2008)

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3052968>

Validez del autor: La validez del instrumento: Este procedimiento tuvo como fin obtener la opinión y sugerencias de jueces expertos con conocimientos respecto a la segunda variable; con grados académicos afines dedicados a la Gestión de Servicios de la Salud; el medio se determinó mediante la validez de contenido, analizando el instrumento en cada una de sus dimensiones e ítems, el rango de valor a considerar oscilo de 0 al 100%. El puntaje final obtenido fue de 95%, es decir corresponde a la categoría adecuado.

Confiabilidad del autor: Al ser un cuestionario con varias alternativas de elección es necesario adoptar el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Crombach, por lo tanto se aplicaron los siguientes pasos: en primera lugar realizar la prueba piloto con 10 colaboradores quienes desarrollaron el instrumento; segundo se estimó el coeficiente de confiabilidad por el método de

consistencia interna, hallando las varianzas de cada pregunta y tercero se sumaron los valores obtenidos para la varianza total y se determinó el nivel de confiabilidad existente; la fiabilidad es de 0.91.

Adaptado por: Lic. Nilo Shica Aguilar

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31148>

Lugar: Universidad Cesar Vallejo.

Fecha de aplicación: 19/01/2019

Objetivo: Recoger información sobre la variable “Habilidades en Gestión de Negociación de conflictos”.

Administrado a: Trabajadores de salud asistenciales y administrativos.

Tiempo: 15 minutos.

Anexo 11. LIBRO DE CÓDIGOS

CUESTIONARIO INTELIGENCIA EMOCIONAL

Sr. /a Trabajador, la presente investigación tiene por finalidad identificar algunos aspectos relacionados con la inteligencia emocional, por lo cual le solicito responder las siguientes preguntas.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () **1**

Femenino () **2**

Instrucciones:

A continuación usted encontrará una serie de situaciones relacionadas con el manejo de la inteligencia emocional. Considere lo siguiente:

1. Lea cuidadosamente cada enunciado antes de responder.
2. Marque con una equis (X) el recuadro que presente la respuesta de elección.
3. Seleccione sólo una de ellas.
4. Tome en cuenta las siguientes alternativas:

Dimensión Intrapersonal		Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autoconocimiento		1	2	3	4
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.	1	2	3	4
2	Identifica con rapidez el evento desencadenante de su emoción.	1	2	3	4
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás	1	2	3	4
4	Expresa con facilidad sus sentimientos a las personas cercanas a Usted.	1	2	3	4
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.	1	2	3	4
6	Mantiene control de sus reacciones.	1	2	3	4
Autorregulación					
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.	1	2	3	4
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.	1	2	3	4
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.	1	2	3	4
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.	1	2	3	4
11	Procura aprender de sus errores y faltas.	1	2	3	4
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus	1	2	3	4

	emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
Automotivación					
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.	1	2	3	4
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.	1	2	3	4
15	Hace las cosas lo mejor que puede.	1	2	3	4
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.	1	2	3	4
17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.	1	2	3	4
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.	1	2	3	4
Empatía					
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.	1	2	3	4
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás.	1	2	3	4
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s).	1	2	3	4
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.	1	2	3	4
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.	1	2	3	4
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.	1	2	3	4
Habilidades Sociales					
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse.	1	2	3	4
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.	1	2	3	4
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.	1	2	3	4
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.	1	2	3	4
29	Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera.	1	2	3	4
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.	1	2	3	4

Gracias por su participación

TEST DE HABILIDADES PARA LA GESTIÓN EN LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma cómo aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una "X" dentro de la celda que mejor describa su respuesta. Conteste de la forma siguiente:

1	2	3	4	5	6
<i>definitivamente en desacuerdo</i>	<i>muy en desacuerdo</i>	<i>desacuerdo</i>	<i>de acuerdo</i>	<i>muy de acuerdo</i>	<i>definitivamente de acuerdo</i>

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva, el motivo principal de lo secundario.	1	2	3	4	5	6
2	Con mi postura corporal comunico mensajes.	1	2	3	4	5	6
3	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.	1	2	3	4	5	6
4	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en la solución.	1	2	3	4	5	6
5	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.	1	2	3	4	5	6
6	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.	1	2	3	4	5	6
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.	1	2	3	4	5	6
8	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.	1	2	3	4	5	6
9	Huyo de aquellas personas que me tratan como su "pañito de lágrimas con sus problemas.	1	2	3	4	5	6
10	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).	1	2	3	4	5	6
11	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.	1	2	3	4	5	6

12	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.	1	2	3	4	5	6
13	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.	1	2	3	4	5	6
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.	1	2	3	4	5	6
15	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.	1	2	3	4	5	6
16	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.	1	2	3	4	5	6
17	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen.	1	2	3	4	5	6
18	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.	1	2	3	4	5	6
19	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.	1	2	3	4	5	6
20	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra.	1	2	3	4	5	6
21	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.	1	2	3	4	5	6
22	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.	1	2	3	4	5	6
23	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un problema lo resuelvan satisfactoriamente.	1	2	3	4	5	6
24	Según mi capacidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.	1	2	3	4	5	6
25	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.	1	2	3	4	5	6
26	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.	1	2	3	4	5	6
27	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.	1	2	3	4	5	6

28	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.	1	2	3	4	5	6
29	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.	1	2	3	4	5	6
30	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo buen olfato para detecta problemas y alejarme antes que sucedan.	1	2	3	4	5	6
32	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.	1	2	3	4	5	6
33	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.	1	2	3	4	5	6
34	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.	1	2	3	4	5	6
35	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.	1	2	3	4	5	6
36	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.	1	2	3	4	5	6
37	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.	1	2	3	4	5	6
38	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.	1	2	3	4	5	6
39	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.	1	2	3	4	5	6
40	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.	1	2	3	4	5	6
41	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.	1	2	3	4	5	6
42	Vivo un relato como si estuviese presente en él.	1	2	3	4	5	6
43	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.	1	2	3	4	5	6
44	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.	1	2	3	4	5	6
45	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.	1	2	3	4	5	6
46	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.	1	2	3	4	5	6

47	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento.	1	2	3	4	5	6
48	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.	1	2	3	4	5	6
49	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.	1	2	3	4	5	6
50	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.	1	2	3	4	5	6

Gracias por su participación

Anexo 12:

Cálculo de puntaje de Inteligencia Emocional

NIVEL	ALTA (3)	MEDIA (2)	BAJA (1)
Inteligencia Emocional General (1-30)	111-150	70-110	30-69
D1: Autoconocimiento (1-6)	23-30	14-22	6-13
D2: Autorregulación (7-12)	23-30	14-22	6-13
D3: Automotivación(13-18)	23-30	14-22	6-13
D4: Empatía (19-24)	23-30	14-22	6-13
D5: Habilidades sociales (25-30)	23-30	14-22	6-13

Anexo 13. Matriz de Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Control de sí mismo - Regula emociones - Autocontrol - Decisión 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconoce con facilidad sus propias emociones. - Identifica con rapidez el evento desencadenante de su emoción. - Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás - Expresa con facilidad sus sentimientos a las personas cercanas a Usted. - Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere. - Mantiene control de sus reacciones. 	<p>Alto Medio Bajo</p>
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Motivación - Asertividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Sabe decir “No” cuando algo no le conviene. - Se recupera con facilidad de los malos momentos. - Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas. - Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado. - Procura aprender de sus errores y faltas. - Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva. 	<p>Alto Medio Bajo</p>
Automotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha - Identifica - Caridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado. - Ante la adversidad mantiene una actitud positiva. - Hace las cosas lo mejor que puede. - Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello. - Está orgulloso (a) de sus logros y aportes. - Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción. 	<p>Alto Medio Bajo</p>
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Carismático 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación. 	<p>Alto Medio Bajo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Entusiasta - Sociable 	<ul style="list-style-type: none"> - Sabe identificar los sentimientos de los demás - Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s). - Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten. - Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas. - Percibe con facilidad las necesidades de los demás. 	
Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Afectivo - Afinidad social 	<ul style="list-style-type: none"> - Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse. - Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto. - Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer. - Habla de usted mismo con confianza a las demás personas. - Cuando trabaja en equipo se adapta fácilmente y coopera. - Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas. 	<p>Alto Medio Bajo</p>

Anexo 14.

Cálculo de puntaje de Habilidades de Gestión en negociación de conflictos

NIVEL	ALTA (3)	MEDIA (2)	BAJA (1)
Gestión en negociación de conflictos General (1-50)	218-300	134-217	50-133
D1: Comunicación	46-60	28-45	10-27
D2: Compromiso	46-60	28-45	10-27
D3: Control emocional	46-60	28-45	10-27
D4: Perspectiva	46-60	28-45	10-27
D5: Empatía	46-60	28-45	10-27

Anexo 15. Matriz de Operacionalización de la Variable Habilidades de Gestión en Negociación de Conflictos

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Herramienta figurativa - Herramienta simbólica - Herramienta semántica - Herramientas Conductuales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Con mi postura corporal comunico mensajes. - Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando. - Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza. - Me es fácil comunicar lo que siento con gestos. - Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor. - Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad. - Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir - Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños. - Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo. - Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor. 	Alto Medio Bajo
Compromiso	Participación en la resolución de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> - Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva, el motivo principal de lo secundario - Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en la solución. - Huyo de aquellas personas que me tratan como su “pañito de lágrimas con sus problemas. - Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí. - Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un problema lo resuelvan satisfactoriamente. - Tengo buen olfato para detecta problemas y alejarme antes que sucedan 	Alto Medio Bajo

		<ul style="list-style-type: none"> - Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor. - Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución. - Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos. - Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad. 	
Control Emocional	<p>Control de emociones</p> <p>Objetividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno - Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo. - Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato). - Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo. - Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector. - Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector. - Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente. - Vivo un relato como si estuviese presente en él - Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desoriento. - Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años. 	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>
Perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Visualización de la solución del problema desde 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona. - Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado 	<p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>

	<p>su perspectiva en el ahora.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualización de la solución del problema desde la óptica de quienes lo rodean. 	<ul style="list-style-type: none"> - La expresión de mi rostro logra que los gestos molestos de mi interlocutor se atenúen. - Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional. - Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas. - Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés. - Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc. - Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia. - Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable. - Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado. 	
Habilidad de Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Colocarse en la realidad de la otra persona para entender sus puntos de vista 	<ul style="list-style-type: none"> - Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente - Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una. - Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista. - Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra. - Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad de la sierra. 	Alto Medio Bajo

		<ul style="list-style-type: none">- Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.- Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aun cuando personalmente es de mi desagrado.- Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.- Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.- Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.	
--	--	---	--

Anexo 16

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MUESTRA

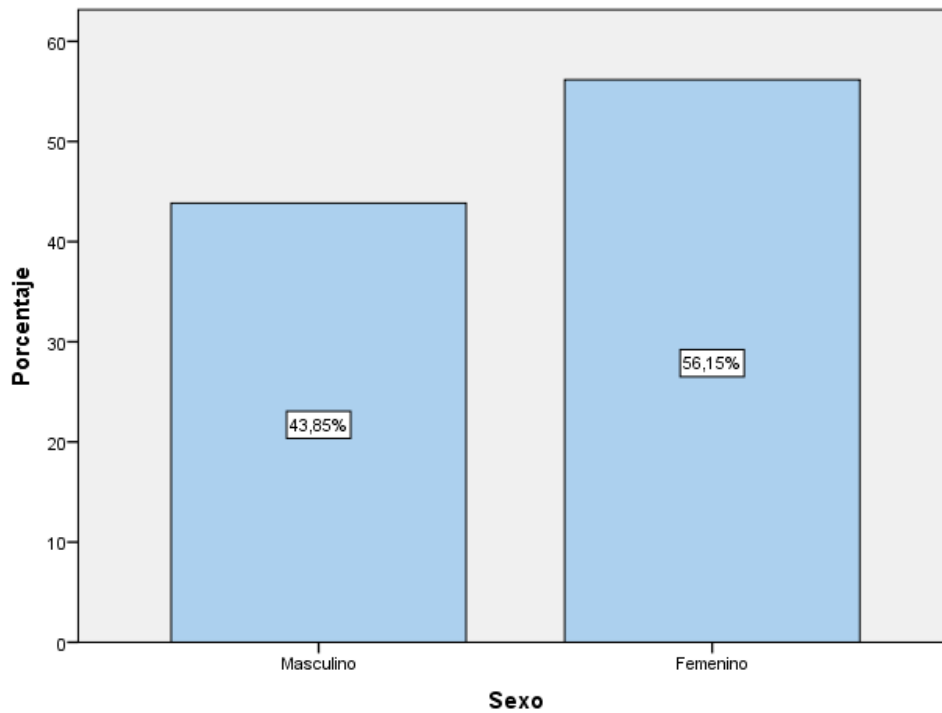
Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
25	1	,8	,8	,8
28	3	2,3	2,3	3,1
29	2	1,5	1,5	4,6
30	1	,8	,8	5,4
31	1	,8	,8	6,2
32	1	,8	,8	6,9
33	8	6,2	6,2	13,1
34	18	13,8	13,8	26,9
35	5	3,8	3,8	30,8
37	11	8,5	8,5	39,2
38	9	6,9	6,9	46,2
39	1	,8	,8	46,9
40	1	,8	,8	47,7
41	2	1,5	1,5	49,2
42	3	2,3	2,3	51,5
Válido 43	16	12,3	12,3	63,8
44	1	,8	,8	64,6
45	7	5,4	5,4	70,0
46	3	2,3	2,3	72,3
47	1	,8	,8	73,1
48	5	3,8	3,8	76,9
49	1	,8	,8	77,7
51	1	,8	,8	78,5
52	7	5,4	5,4	83,8
53	1	,8	,8	84,6
54	3	2,3	2,3	86,9
55	1	,8	,8	87,7
56	1	,8	,8	88,5
58	1	,8	,8	89,2
59	4	3,1	3,1	92,3
60	4	3,1	3,1	95,4

61	3	2,3	2,3	97,7
65	1	,8	,8	98,5
66	2	1,5	1,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Sexo

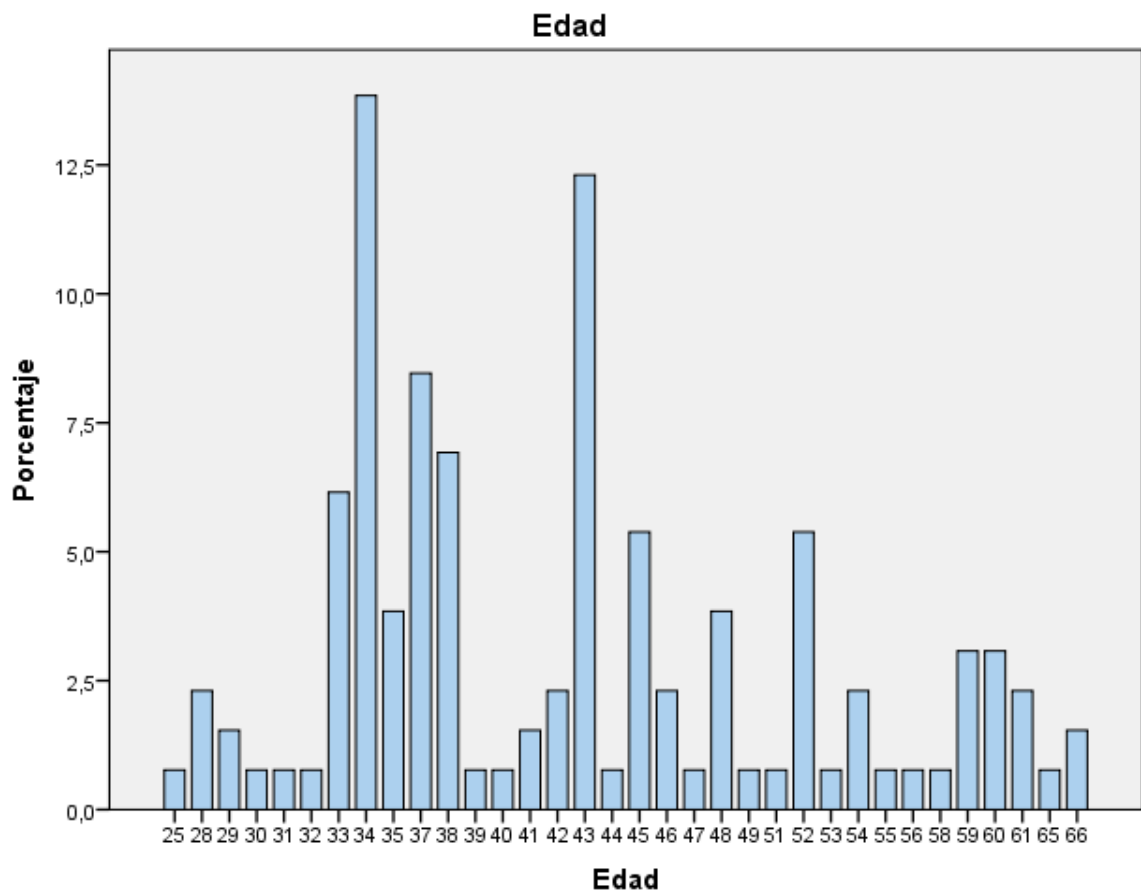
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	57	43,8	43,8	43,8
	Femenino	73	56,2	56,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Sexo



Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad	130	25	66	42,48	9,476
N válido (por lista)	130				



Anexo 17.

Nivel de inteligencia emocional según dimensiones

Variable/Dimensiones	baja		media		alta	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
D1: nivel de autoconocimiento	32	24,6%	66	50,8%	32	24,6%
D2:nivel de autorregulación	9	6,9%	85	65,4%	36	27,7%
D3:nivel de automotivación	5	3,8%	75	57,7%	50	38,5%
D4:nivel de empatía	10	7,7%	83	63,8%	37	28,5%
D5:nivel de habilidades sociales	8	6,2%	71	54,6%	51	39,2%
V1: nivel total IE	6	4,6%	78	60,0%	46	35,4%

Interpretación: Del total de profesionales, 65.4 % pertenece a la dimensión autorregulación del nivel medio, de igual forma el 63.8% corresponde a la dimensión empatía, mientras que a la automotivación es 57.7%, resaltando el nivel medio de la variable inteligencia emocional

Anexo 18.

Nivel de habilidades en gestión de negociación de conflictos según dimensiones

	baja		media		Alta	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
D1: nivel de comunicación	6	4,6%	33	25,4%	91	70,0%
D2: nivel de compromiso	3	2,3%	60	46,2%	67	51,5%
D3: nivel de control emocional	3	2,3%	56	43,1%	71	54,6%
D4: nivel de perspectiva	3	2,3%	46	35,4%	81	62,3%
D5: nivel de empatía	3	2,3%	54	41,5%	73	56,2%
nivel total HN	4	3,1%	117	90,0%	9	6,9%

Interpretación: Del total de trabajadores se desprende que el 46,2% percibió la dimensión compromiso en el nivel medio, la dimensión control emocional en 43.1% y empatía en un 41,5%, evidenciando que el nivel medio es el más resaltante en la Institución frente a la negociación de conflictos.

Anexo 19.

Fuerza de correlación de Rho de Spearman según resultado de la prueba.

Niveles	Interpretación
De 0.80 a 1.00	Muy alta correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación

Anexo 20.

Base de Datos en SPSS

*VARIABLES.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Edad	Numérico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Sexo	Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	IE1	Numérico	8	0	Reconoce con facil...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	IE2	Numérico	8	0	Identifica con rapid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	IE3	Numérico	8	0	Es consciente del ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	IE4	Numérico	8	0	Expresa con facilid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	IE5	Numérico	8	0	Cuando identifica s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	IE6	Numérico	8	0	Mantiene control d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	IE7	Numérico	8	0	Sabe decir "No" cu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	IE8	Numérico	8	0	Se recupera con fa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	IE9	Numérico	8	0	Reacciona positiva...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	IE10	Numérico	8	0	Cuando se encuen...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	IE11	Numérico	8	0	Procura aprender d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	IE12	Numérico	8	0	Cuando tiene que ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	IE13	Numérico	8	0	Considera que pue...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	IE14	Numérico	8	0	Ante la adversidad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	IE15	Numérico	8	0	Hace las cosas lo ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	IE16	Numérico	8	0	Realiza bien su tra...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	IE17	Numérico	8	0	Está orgulloso (a) ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	IE18	Numérico	8	0	Posee iniciativa pr...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	IE19	Numérico	8	0	Tiene la capacidad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	IE20	Numérico	8	0	Sabe identificar los...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	IE21	Numérico	8	0	Puede dejar a un l...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	IE22	Numérico	8	0	Al escuchar a otra...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

*VARIABLES.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	IE23	Numérico	8	0	Ofrece su ayuda c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	IE24	Numérico	8	0	Percibe con facilid...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	IE25	Numérico	8	0	Se le facilita afront...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	IE26	Numérico	8	0	Cuando dicen algo ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	IE27	Numérico	8	0	Es capaz de ser a...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	IE28	Numérico	8	0	Habla de usted mi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	IE29	Numérico	8	0	Cuando trabaja en ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	IE30	Numérico	8	0	Posee la habilidad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	HN1	Numérico	8	0	Me resulta fácil ais...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	HN2	Numérico	8	0	Con mi postura cor...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	HN3	Numérico	8	0	Cuando participo e...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	HN4	Numérico	8	0	Cuando estoy en e...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	HN5	Numérico	8	0	Logro comprender ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	HN6	Numérico	8	0	Cuando me hablan...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	HN7	Numérico	8	0	Por los gestos de ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	HN8	Numérico	8	0	Cuando una perso...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	HN9	Numérico	8	0	Huyo de aquellas p...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	HN10	Numérico	8	0	Me es difícil propor...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	HN11	Numérico	8	0	Al encontrarme co...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	HN12	Numérico	8	0	Me es difícil poner...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	HN13	Numérico	8	0	Cuando participo e...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	HN14	Numérico	8	0	Cuando vivo un pro...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	HN15	Numérico	8	0	Cuando voy a una t...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	HN16	Numérico	8	0	Me es fácil comuni...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
49	HN17	Numérico	8	0	La expresión de mi	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

*VARIABLES.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
50	HN18	Numérico	8	0	Me cuesta conecta...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	HN19	Numérico	8	0	Cuando escribo un...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	HN20	Numérico	8	0	Me es difícil poner...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	HN21	Numérico	8	0	Me resulta fácil en...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	HN22	Numérico	8	0	Tengo la habilidad ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	HN23	Numérico	8	0	Me entretengo bus...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	HN24	Numérico	8	0	Según mi capacida...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	HN25	Numérico	8	0	Me agrada que mi i...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	HN26	Numérico	8	0	Logro que los dem...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	HN27	Numérico	8	0	Resuelvo con facili...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	HN28	Numérico	8	0	Me resulta difícil p...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	HN29	Numérico	8	0	Tengo la habilidad ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
62	HN30	Numérico	8	0	Tengo la habilidad ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
63	HN31	Numérico	8	0	Tengo buen olfato ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
64	HN32	Numérico	8	0	Vivo intensamente ...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
65	HN33	Numérico	8	0	Siento la barrera s...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
66	HN34	Numérico	8	0	Me cuesta imagina...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
67	HN35	Numérico	8	0	Si me ofrecen un tr...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
68	HN36	Numérico	8	0	Me cuesta mucho l...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
69	HN37	Numérico	8	0	Entiendo el conflic...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
70	HN38	Numérico	8	0	Tengo la disposició...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
71	HN39	Numérico	8	0	Soporto la mirada f...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
72	HN40	Numérico	8	0	Tengo el don, segú...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
73	HN41	Numérico	8	0	Sé cómo apartarm...	{1, Definitiva}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
74	HN42	Númérico	8	0	Vivo un relato com...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
75	HN43	Númérico	8	0	Las propuestas de ...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
76	HN44	Númérico	8	0	Me resulta fácil log...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
77	HN45	Númérico	8	0	Antes de preguntar...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
78	HN46	Númérico	8	0	Por humanidad col...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
79	HN47	Númérico	8	0	Cuando ingreso a ...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
80	HN48	Númérico	8	0	Controlo el estrés ...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
81	HN49	Númérico	8	0	Me es difícil poner...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
82	HN50	Númérico	8	0	Me resulta difícil id...	{1, Definitiva...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
83	sum_d1_IE	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
84	sum_d2_IE	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
85	sum_d3_IE	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
86	sum_d4_IE	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
87	sum_d5_IE	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
88	sum_d1_HN	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
89	sum_d2_HN	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
90	sum_d3_HN	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
91	sum_d4_HN	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
92	sum_d5_HN	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
93	variable_1	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
94	variable_2	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
95	edad_cat	Númérico	8	0	edad categorizada	Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
96	nivel_d1_ie	Númérico	8	0	nivel de autoconoci...	{1, bajo}...	Ninguna	13	Derecha	Nominal	Entrada
97	nivel_d2_ie	Númérico	8	0	nivel de autorregula...	{1, bajo}...	Ninguna	13	Derecha	Nominal	Entrada

	Edad	Sexo	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12
1	34	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
2	38	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	37	1	1	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	4
4	59	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	29	1	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
6	45	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
7	34	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2
8	48	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2
9	33	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
10	60	1	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3
11	54	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
12	46	1	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3
13	52	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2
14	25	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
15	43	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
16	34	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
17	45	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3
18	66	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
19	45	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4
20	34	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
21	43	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
22	38	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2
23	52	1	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3