

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
Y EL CONFLICTO LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE ANDAHUAYLAS,
REGIÓN APURÍMAC, 2017**

Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

WILBER MAUCAYLLE AMABLE

Andahuaylas, Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
Y EL CONFLICTO LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE ANDAHUAYLAS,
REGIÓN APURÍMAC, 2017**

WILBER MAUCAYLLE AMABLE

Asesor:

Mg. Henry Wilfredo Agreda Cerna

Andahuaylas, Perú

2017



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de la EPSE, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de Audahuaylla, siendo las 9:27 horas del día viernes de 09 del año 2017, se reunieron el Mg. Juan C. Ramírez Cajamarca, Julio César Pacheco Mauri y el Lic. Olinde Suárez Díaz

integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa local Audahuaylla - Arequipa 2017 cuyo autor es el Bachiller en Wilber Mauricio Avallé y su Asesor Mg. Henry Arguedas Cerna, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por unanimidad al Bachiller en Administración de Empresas, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>quince</u>	<u>Bueno</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

[Signature]
Mg. Juan C. Ramírez Cajamarca

[Signature]
Julio C. Pacheco Mauri

[Signature]
Olinde Suárez Díaz

A dios, por ser mi creador, bendecir e iluminar mi vida, por darme la sabiduría para cumplir este sueño, vivir este momento, por ser mi proveedor y mi refugio en mí camino, por cuidarme en todo momento y ayudarme en situaciones difíciles.

A mis padres, por darme la vida y cuidar de mí todo el tiempo, por todo su amor incondicional y desinteresado, por cada uno de sus esfuerzos, sacrificios y buenos ejemplos que han permitido formarme como el ser humano que hasta hoy soy.

A mis hermanos, por apoyarme incondicionalmente y motivarme en todo momento y ser esos dos pilares que siempre me ayudaron a no caer sino a seguir adelante, especialmente para ti Yuvisa Maucaylle Amable que fuiste el gran motivo para lograr este sueño.

A mi sobrina, por ser una motivación en mi vida, por el cariño, amor, por creer en mí y principalmente para que sepe que todos los sueños se pueden alcanzar con esfuerzo, dedicación y esmero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a dios por ser creador e iluminar mi vida en todo momento en las buenas y en las malas porque él siempre estuvo ahí para darme fuerzas y ganas para cumplir este sueño.

A mis padres que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida tales como la felicidad la tristeza pero ellos siempre han estado junto a mí y gracias a ellos soy lo que ahora soy y con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser un gran profesional.

Al Dr. Felipe Valle Díaz, primer asesor y Mg. Henry Wilfredo Agreda Cerna, segundo asesor de esta tesis, quienes estuvieron apoyándome en todo momento para que esta investigación salga de la mejor forma posible y fueron grandes profesionales para que yo pueda cumplir satisfactoriamente este trabajo de investigación.

A los jurados evaluadores: Mg. Juan cielo Ramírez Cajamarca, Mg. Julio cesar machaca Mamani y la Lic. Olinda Suaña Díaz tres grandes profesionales quienes me aconsejaron los errores para corregir durante el proceso de trabajo de investigación. Gracias, maestros.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias de la empresa, escuela profesional de administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas - Apurímac, y tiene como propósito obtener el título profesional de licenciado en administración de empresas, presento ante ustedes la tesis titulada: Relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, Región Apurímac, 2017.

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral: estas dos teorías son de mucha importancia en el mundo laboral para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos dentro las organizaciones. Se ha tomado en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica, los cuales constituyen un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicos para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

A demás los resultados de este trabajo de investigación, pretende aportar en el conocimiento teórico-científico de los interesados, para que puedan realizar otras investigaciones similares a esta, y cómo la inteligencia emocional se relaciona con el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, para lograr el mejor desarrollo de las actividades laborales en dicha institución.

Por lo que se presenta el trabajo de investigación para coadyuvar en el desarrollo de la organización y futuros profesionales.

El autor

vi

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Delimitación.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Marco teórico.....	26
2.3. Marco conceptual	55
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.1. Hipótesis	58
3.1.1. Hipótesis general.....	58
3.1.2. Hipótesis específicos.....	58
3.2. Variables	58
3.3. Operacionalización de variables.....	59
3.4. Metodología	60
3.4.1. Enfoque.....	60
3.4.2. Tipo de estudio.....	60

3.4.3. Diseño de investigación.....	60
3.5. Población y muestra.....	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7. Métodos de análisis de datos	64
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	67
4.1. Resultado de la investigación	67
4.2. Contrastación estadística de hipótesis.....	110
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	116
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES.....	123
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	124
ANEXOS.....	126

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Género del personal administrativo de la UGEL-A.....	69
Figura 2: Edad del personal administrativo de la UGEL-A.....	70
Figura 3: Tiempo que labora del personal administrativo de la UGEL-A	71
Figura 4: Pregunta 01 de comprensión emocional de sí mismo.	72
Figura 5: Pregunta 02 de asertividad del personal administrativo.	73
Figura 6: Pregunta 03 de autoconcepto del personal administrativo.	74
Figura 7: Pregunta 04 de autorrealización del personal administrativo.	75
Figura 8: Pregunta 05 de independencia del personal administrativo.	76
Figura 9: Pregunta 06 de la empatía del personal administrativo.	77
Figura 10: Pregunta 07 de relaciones interpersonales del personal administrativo.	78
Figura 11: Pregunta 08 de responsabilidad social del personal administrativo.....	79
Figura 12: Pregunta 09 de solución del problema del personal administrativo.	80
Figura 13: Pregunta 10 de prueba de la realidad del personal administrativo.	81
Figura 14: Pregunta 11 de la flexibilidad del personal administrativo.	82
Figura 15: Pregunta 12 de tolerancia al estrés del personal administrativo.....	83
Figura 16: Pregunta 13 de control de impulsos del personal administrativo.....	84
Figura 17: Pregunta 14 de felicidad del personal administrativo.	85
Figura 18: Pregunta 15 de optimismo del personal administrativo.	86
Figura 19: Pregunta 16 de competencia del personal administrativo.	87
Figura 20: Pregunta 17 de competencia del personal administrativo.	88
Figura 21: Pregunta 18 de competencia del personal administrativo.	89
Figura 22: Pregunta 19 de colaboración del personal administrativo.	90
Figura 23: Pregunta 20 de colaboración del personal administrativo.	91
Figura 24: Pregunta 21 de colaboración del personal administrativa.	92
Figura 25: Pregunta 22 de colaboración del personal administrativa.	93
Figura 26: Pregunta 23 de compromiso del personal administrativo.	94
Figura 27: Pregunta 24 de compromiso del personal administrativo,	95
Figura 28: Pregunta 25 de compromiso del personal administrativo.	96
Figura 29: Pregunta 26 de compromiso del personal administrativo.	97
Figura 30: Pregunta 27 de trabajo en equipo del personal administrativo	98
Figura 31: Pregunta 28 de trabajo en equipo del personal administrativo	99
Figura 32: Pregunta 29 de trabajo en equipo del personal administrativo	100
Figura 33: Pregunta 30 de trabajo en equipo del personal administrativo	101
Figura 34: Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos	102

Figura 35: Componente intrapersonal en los trabajadores administrativos	103
Figura 36: Componente intrapersonal de los trabajadores administrativos	104
Figura 37: Componente de adaptabilidad de los trabajadores administrativos	105
Figura 38: Componente de manejo de estrés del personal administrativo	106
Figura 39: Componente del estado de ánimo del personal administrativo.....	107
Figura 40: Conflicto laboral del personal administrativo.	108
Figura 41: Conflicto funcional del personal administrativo.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Componentes de inteligencia emocional de Bar-On EQ-i.....	63
Tabla 2: Estilo de manejo de conflictos laborales.....	64
Tabla 3: Coeficiente de correlación Rho de Spearman	66
Tabla 4: Fiabilidad según Kuder Richardson.....	67
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Inteligencia emocional y Conflicto laboral) ..	67
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad (V1: Inteligencia emocional)	68
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad (V2: Conflicto laboral).....	68
Tabla 8: Tabla de frecuencia de género del personal admirativo del UGEL- A	69
Tabla 9: Tabla de frecuencias edad del personal administrativo de la UGEL.....	70
Tabla 10: Tabla de frecuencia de tiempo que laboran en la UGEL-A.....	71
Tabla 11: Tabla de frecuencia de la preg. 01 comprensión emocional de sí mismo.....	72
Tabla 12: Tabla de frecuencia de la pregunta 02 de asertividad	73
Tabla 13: Tabla de frecuencia de la pregunta 03 de auto concepto.	74
Tabla 14: Tabla de frecuencia de la pregunta 04 de autorrealización.	75
Tabla 15: Tabla de frecuencia de la pregunta 05 de independencia.	76
Tabla 16: Tabla de frecuencia de la pregunta 06 de la empatía.....	77
Tabla 17: Tabla de frecuencia de la pregunta 07 de relaciones interpersonales.....	78
Tabla 18: Tabla de frecuencia de la pregunta 08 de responsabilidad social.....	79
Tabla 19: Tabla de frecuencia de la pregunta 09 de solución de problema.....	80
Tabla 20: Tabla de frecuencia de la pregunta 10 de prueba de la realidad.	81
Tabla 21: Tabla de frecuencia de la pregunta 11 de la flexibilidad.	82
Tabla 22: Tabla de frecuencia de la pregunta 12 de tolerancia al estrés.....	83
Tabla 23: Tabla de frecuencia de la pregunta 13 de control de impulsos.....	84
Tabla 24: Tabla de frecuencia de la pregunta 14 de felicidad.	85
Tabla 25: Tabla de frecuencia de la pregunta 15 de optimismo.	86
Tabla 26: Tabla de frecuencia de la pregunta 16 de competencia.	87
Tabla 27: Tabla de frecuencia de la pregunta 17 de competencia.	88
Tabla 28: Tabla de frecuencia de la pregunta 18 de competencia.	89
Tabla 29: Tabla de frecuencia de la pregunta 19 de colaboración.	90
Tabla 30: Tabla de frecuencia de la pregunta 20 de colaboración.	91
Tabla 31: Tabla de frecuencia de la pregunta 21 de colaboración.	92
Tabla 32: Tabla de frecuencia de la pregunta 22 de colaboración	93
Tabla 33: Tabla de frecuencia de la pregunta 23 de compromiso.	94
Tabla 34: Tabla de frecuencia de la pregunta 24 de compromiso.	95

Tabla 35: Tabla de frecuencia de la pregunta 25 de compromiso.	96
Tabla 36: Tabla de frecuencia de la pregunta 26 de compromiso	97
Tabla 37: Tabla de frecuencia de la pregunta 27 de trabajo en equipo	98
Tabla 38: Tabla de frecuencia de la pregunta 28 de trabajo en equipo	99
Tabla 39: Tabla de frecuencia de la pregunta 29 de trabajo en equipo	100
Tabla 40: Tabla de frecuencia de la pregunta 30 de trabajo en equipo	101
Tabla 41: Tabla de frecuencias (V1: Inteligencia emocional)	102
Tabla 42: Tabla de frecuencias (V1D1: Componente intrapersonal)	103
Tabla 43: Tabla de frecuencias (V1D2: Componente interpersonal)	104
Tabla 44: Tabla de frecuencias (V1D3: Componente de adaptabilidad).....	105
Tabla 45: Tabla de frecuencias (V1D4: Componente de manejo de estrés).....	106
Tabla 46: Tabla de frecuencias (V1D5: Componente del estado de ánimo).....	107
Tabla 47: Tabla de frecuencias (V2: Conflicto laboral)	108
Tabla 48: Tabla de frecuencias (V2D1: Conflicto funcional)	109
Tabla 49: Correlación entre inteligencia emocional y conflicto laboral.....	110
Tabla 50: Correlación entre componente intrapersonal y el conflicto funcional	111
Tabla 51: Correlación entre componente interpersonal y el conflicto funcional	112
Tabla 52: Correlación entre componente de adaptabilidad y el conflicto funcional.....	113
Tabla 53: Correlación entre componente del manejo de estrés y el conflicto funcional ..	114
Tabla 54: Correlación entre componente del estado de ánimo y el conflicto funcional ...	115

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación.....	127
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	129
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	131
Anexo 04: Ficha de validación de expertos.....	134
Anexo 05: Fotografías de la investigación.....	137
Anexo 06: Instrumento de recolección de datos.....	139
Anexo 07: Información de cantidad de trabajadores administrativos.....	142
Anexo 08: Copia de cuestionarios aplicados en trabajo de campo.....	146

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

El estudio de investigación se ha desarrollado en base a los hechos correspondiente al año 2017. Pertenece al enfoque cuantitativo, de tipo de investigación descriptiva correlacional, el diseño de investigación es no experimental, transversal correlacional.

La población de objeto de estudio está conformado por 62 personas entre varones y mujeres que hacen el labor administrativa. El tamaño de la muestra es no probabilístico porque se tomó toda la población, las técnicas empleadas es la encuesta y el cuestionario como instrumento, para la primera variable se aplicó el inventario de inteligencia emocional de Bar-On adaptado por Nelly Ugarriza en 2001 y para segunda variable se aplicó el cuestionario de estilo de manejo de conflictos de Thomas Kilmann que fue adaptado de acuerdo al campo de investigación.

El análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de ,868 que representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación. Asimismo, al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo coeficiente de Rho de Spearman $r = ,514^{**}$, un valor sig. ,000 nivel de significancia, que afirma a un nivel de confianza del 99% que, la relación es significativa positiva moderada entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

En conclusión los resultados determinan que los componentes intrapersonal, interpersonal, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo, se encuentran asociados, asimismo, presentan un comportamiento similar con el conflicto funcional en los individuos encuestados.

Palabras claves: Inteligencia emocional, conflicto laboral

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and labor conflict in the administrative staff of the Andahuaylas Local Education Management Unit, Apurímac region, 2017.

The research study was developed based on the facts corresponding to the year 2017. It belongs to the quantitative approach, of type of correlational descriptive research, the research design is non-experimental, transactional correlational.

The study population consists of 62 men and women who perform the administrative work. The sample size was non-probabilistic because the entire population was taken, the techniques used were the survey and the questionnaire as an instrument. For the first variable the Bar-On emotional intelligence inventory adapted by Nelly Ugarriza was applied in 2001 and for second variable was applied the Thomas kilmann style of conflict management questionnaire that was adapted according to the field of research.

The reliability analysis was obtained from a Cronbach alpha of, 868 representing an excellent reliability of the application of the research instrument. Also, in contrasting the general hypothesis of the research, we obtained Rho coefficient of Spearman $r = ,638^{**}$, a sig value. , 000 level of significance, which affirms to a level of confidence of 99% that, the relationship is significant positive moderate between emotional intelligence and labor conflict in the administrative staff of the Local Education Management Unit Andahuaylas, Apurímac region, 2017.

In conclusion, the results determine that the intrapersonal, interpersonal, adaptability, stress management and mood components are similarly associated with the functional conflict in the individuals surveyed.

Keywords: Emotional intelligence, labor dispute

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulada: relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017, surge a partir de la problemática en la capacidad de comprenderse a sí mismo y a los demás y manejo de conflicto funcional. Lo cual busca comprender la relación entre la inteligencia emocional y el conflicto funcional de cada trabajador frente a la función que ejercen en esta institución, debido a que no llegan a buena solución del problema. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

En primer capítulo: Se consideró el problema de la investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como las específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y formulación de los objetivos.

El segundo capítulo: Se desarrolló la fundamentación teórica de la investigación, como los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual de la investigación.

El tercer capítulo: Se desarrolló la metodología de investigación, las hipótesis, las variables, operacionalización de variables, metodología: enfoque de investigación, tipo de estudio y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El cuarto capítulo: Se presenta los resultados de la investigación, contrastación estadística de la hipótesis de la investigación.

El quinto capítulo: Se desarrolló la discusión de los resultados, contrastando con las hipótesis frente a las diversas teorías que otros autores sostienen en sus libros o en otras tesis similares a la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones correspondientes, así mismo, se concluye con las referencias bibliográficas empleadas en la investigación y los anexos correspondientes que demuestren la consistencia del trabajo.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La humanidad se encuentra inmersa en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos (Goleman, 1997). En este sentido los seres humanos se enfrentan día a día a situaciones adversas que deben resolver inmediatamente los problemas y que solo desde el razonamiento o la capacidad intelectual no se podrían resolver ya que se necesita de saber manejar y controlar la propia conducta para alcanzar el éxito.

Es importante tener presente que poseer una adecuada inteligencia emocional como base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización. De tal forma que las personas que tienen adecuada inteligencia emocional tienen buenas relaciones interpersonales con los que les rodea en su entorno y son capaces de resolver los problemas que se generan mientras que las personas que no tienen una adecuada inteligencia emocional son conflictivos.

En la actualidad los conflictos en las empresas, generalmente son considerados como un elemento perjudicial en el entorno laboral, trayendo consecuencias negativas que generan en la estructura interna de la misma, tales como pérdida de recursos, rotación de personal, ineficiencia, poca productividad, hostilidad entre compañeros, entre otros. Sin embargo las personas están expuestas a la confrontación de ideas, pensamientos, para lograr el poder ante los demás. Asimismo que el conflicto es una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos o grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles (Fernández & Ortiz, 2006). En tal sentido que en las organizaciones se ve constantemente los conflictos interpersonales en el trabajo a causa de no controlar las emociones.

Los conflictos laborales o personales son de carácter inherentes al ser humano, pero en la organización, están presentes estos tipos de conflictos que producen alteraciones en los estados anímicos, emocionales en los trabajadores;

además estos problemas reducen la eficiencia y eficacia en el manejo de conflictos laborales, e inciden en el adecuado desempeño laboral. Es necesario determinar si el nivel de inteligencia emocional que poseen está ligado al grado de conflictividad presente del personal administrativo.

En el caso específico de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas es frecuente observar al personal administrativo una moderada inteligencia emocional y no desempeñan adecuadamente su trabajo a causa de disconformidad de equidad de recursos que se le asigna a cada área para realizar algún actividad en beneficio de la institución sin embargo el personal administrativo generan controversias para cumplir metas individuales mas no colectivas perjudicando lograr metas institucionales, pero sin embargo el conflicto funcional es una forma para mejorar los aspectos negativos de la institución.

En tal sentido también se observó que el conflicto laboral, se identifica por necesidades de capacitación y desarrollos individuales que solo algunos alcanzan la posibilidad de otorgar ascensos, transferencias o suspensiones. Sin embargo, los aspectos emocionales en el personal administrativo y docente presentan diferentes sentimientos y emociones a causa de inconformidad de logro de sus metas personales que se le asigna la institución, aun así, se busca encontrar alguna salida a partir del dialogo y la disposición de los trabajadores para encontrar una solución que ayude mejorar el desempeño de la institución (conflicto funcional).

Por lo tanto, se busca comprender y conocer la relación de la inteligencia emocional a través de los componentes de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo y el conflicto laboral, en particular el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad Educativa de Gestión Local Andahuaylas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?
- b. ¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?
- c. ¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?
- d. ¿Cuál es la relación entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?
- e. ¿Cuál es la relación entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizó en la Unidad de Gestión educativa Local – UGEL, al personal administrativo, que está ubicado en el distrito de Andahuaylas, provincia Andahuaylas, región Apurímac, país Perú.

1.3.2. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación se desarrolló a partir del mes de marzo hasta setiembre del año 2017.

1.3.3. Delimitación teórica

El presente trabajo de investigación tomó conceptos que están expuestos y determinados en la teoría que está contenida en el marco teórico. Asimismo, el concepto operacional parte de las teorías, que se adaptó al

contexto donde se desarrolló la investigación, además de características propias de las unidades de análisis. Los conceptos que se aplicó son: inteligencia emocional y conflicto laboral.

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación que se desarrolló responde al interés social del investigador, en tratar de comprender como la inteligencia emocional está relacionada con el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, de tal forma que sirva de insumo para diseñar programas de mejora del talento humano.

1.4.1. Justificación practica

El desarrollo de la investigación permite cumplir con los objetivos, así recomendar soluciones al problema suscitado dentro de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, siendo que los conflictos laborales hacen que el factor emocional sean inadecuadas para el desempeño de los trabajadores administrativos; ya que las emociones determinan como respondemos, nos comunicamos, nos comportamos y funcionemos en el trabajo; por tanto estas emociones que en conjunto constituye la inteligencia emocional, deben ser tomadas en cuenta en nuestro diario de vivir personal y social, especialmente en el ambiente laboral para lograr los objetivos establecidos.

1.4.2. Justificación teórica – científica

Para el presente trabajo de investigación se desarrolló las conceptualizaciones y tratamiento de las diversas teorías que ayudan a resolver cada propósito de la investigación de inteligencia emocional y conflicto laboral. Se contrasta las teorías para comprobar la relación entre las variables de estudio, los cuales son de utilidad y de base para futuros trabajos de investigación.

1.4.3. Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizó para la información final que se presenta es sumamente importante porque se recopiló los datos a partir de dos instrumentos validados, probados, cada uno con su respectiva teoría, modelo, siendo para la inteligencia emocional

de inventario de Bar-On y para el conflicto laboral por Thomas Killmann (estilo de manejo de conflicto). Al segundo cuestionario se adaptó la escala de medición valorativa de Likert, para homogenizar la sistematización y no exista sesgo.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- b. Determinar la relación entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- c. Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- d. Determinar la relación entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017
- e. Determinar la relación entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Galvez, (2014). Tesis titulada sobre la Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos S.A. Esta investigación pertenece a la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El presente estudio de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre la Inteligencia Emocional (IE) y el manejo de conflictos. Llegó a la siguiente conclusión:
 - Se logró concluir que el medio que utilizan la mayoría de los sujetos para resolver sus conflictos es la estrategia “Mediación”, de acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de Inteligencia Emocional (IE) “Óptimo”.
 - Los resultados expresados determinaron que no existe estadísticamente significativa a nivel relación de 0.05 entre la Inteligencia Emocional (IE) Y las estrategias de manejo de conflicto “negociación”
 - Los resultados expresados determinaron que no existe relación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre la Inteligencia Emocional (IE) Y las estrategias de manejo de conflicto “conciliación”.
- b. De león, (2012). Tesis titulada sobre “Relación Entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Manejo de Conflictos en una Empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional” pertenece a la Universidad Rafael Landívar del Guatemala. El presente estudio de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre la inteligencia emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una

empresa en la Ciudad de Guatemala que brinda servicio de comercio internacional. Llegó a la siguiente conclusión:

- De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que no existe correlación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la Inteligencia emocional (IE) y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa de la Ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional.
- Se estableció que el nivel de inteligencia emocional (IE) en los sujetos es de 94.03, siendo esto considerado como óptimo de acuerdo a los rangos establecidos para el presente estudio.
- Finalmente, no se encontró relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre las estrategias de manejo de conflictos: “negociación”, “mediación”, “conciliación” y “arbitraje”; con los factores de la IE: auto-conocimiento, autorregulación, auto-motivación, empatía, y habilidades sociales.

2.1.2. Antecedentes nacionales

a. Yabar, (2016). Tesis titulada sobre “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – cieneguilla” La investigación es de enfoque cuantitativo y descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional y con el Objetivo de Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014. Llego a la siguiente conclusión:

- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor adaptabilidad y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.685$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
 - Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor manejo del estrés y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.645$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
 - Se determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.720$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- b. Matassini, (2012). Tesis titulada sobre la “Relación entre Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao”. La investigación pertenece a la universidad san Ignacio de Loyola del Perú. Llegó a la siguiente conclusión:
- Existe una relación significativa entre los niveles de inteligencia emocional de los docentes y el clima organizacional de una institución educativa del distrito de La Perla, Región Callao, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.568$ correlación moderada, con

un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- Existe una relación estadística significativa y directa entre el componente intrapersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional. con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.466$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
 - Existe una relación directa y positiva entre la dimensión adaptabilidad de la inteligencia emocional y el clima organizacional. con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.497$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
 - Existe una relación medianamente significativa entre el componente manejo del estrés y el clima organizacional. con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.563$ correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- c. Torres, (2016). Tesis titulada sobre Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016. Pertenece a la universidad cesar vallejo del Perú. Llego a la siguiente conclusión:
- La relación entre conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las Mypes familiares del Distrito El Porvenir, según la correlación de Spearman indica que existe una correlación negativa baja de -0.056 entre ambas variables.
 - Las causas de los conflictos laborales se da casi siempre por falta de comunicación, ya sea por falta de compañerismo o por falta de interés de los dueños, debido a que la actitud que toman ante los conflictos es solo en un 17 %, ya que en la mayoría de caso no es

tomada en cuenta. Dentro de la dimensión incompatibilidad observamos que el indicador de compensación y remuneración tiene un 44% haciendo una causa fuerte de origen de conflicto dentro de las organizaciones familiares.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Inteligencia emocional

Respecto a la inteligencia emocional define, como un conjunto de habilidades emocionales personales, e interpersonales, que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio ambiente. Como tal, nuestra inteligencia o cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. (Bar-On , 1997, p. 47)

Por otro lado, (Goleman , 2004, p. 24). Define el término inteligencia emocional “Como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás”. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

Desde otro punto de vista, (Londoño , 2008, p. 25). Sostiene la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente.

Por otra parte, (Robbins & Judge, 2013, p. 264). Define la inteligencia emocional “La capacidad que alguien posee para (1) ser consciente de sí mismo (reconocer las emociones propias cuando las experimenta), (2) detectar las emociones de los demás, y (3) manejar claves e información emocionales”.

2.2.1.1. El modelo del inventario de Bar-On (I-CE)

La estructura del modelo de Bar-On, (1997), de inteligencia no cognitiva puede ser vistas desde dos perspectivas diferentes, una sistemática y otra topográfica.

De acuerdo a este, tema, (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 132). La visión sistémica comprende los cinco componentes de la Inteligencia Emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. A continuación explicaremos cada uno de estos componentes con sus subcomponentes:

a. Componente intrapersonal

Se refiere a la capacidad de ser consciente de nuestras emociones y de nosotros mismos, para entender nuestras fortalezas y debilidades y para expresar nuestros sentimientos de forma no destructiva. (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 133). Que comprende los siguientes subcomponentes:

- Comprensión emocional de sí mismo. Es la habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad. Es la habilidad para expresar sentimientos, creencias y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Es decir tienen la capacidad de manifestar sus sentimientos de manera constructiva.
- Autoconcepto. Es la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, así como también nuestras limitaciones y posibilidades.
- Autorrealización. Es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.
- Independencia. Es la habilidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestro pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

b. Componente interpersonal

Se refiere a la capacidad de ser consciente de los sentimientos de los demás, las preocupaciones y necesidades; ser capaz de establecer y mantener la cooperación constructiva y mantener relaciones satisfactorias con los demás. (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 133). Que comprende los siguientes subcomponente:

- Empatía. Es la habilidad de percatarse, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- Relaciones interpersonales. Es la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.
- Responsabilidad social. Es la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y es un miembro constructivo del grupo social.

c. Componente de adaptabilidad

Se refiere a la capacidad de qué hacer para responder a los cambios personales e interpersonales y del medio ambiente. (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 133). En esta área reúne los siguientes componentes:

- Solución del problema. Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad. Es la capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe.
- Flexibilidad. Es la capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamientos a distintas situaciones y condiciones cambiantes.

d. Componente de manejo de estrés

Se refiere a la capacidad para tratar con las emociones, para que ellas trabajen para nosotros y no contra nosotros. (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 134). Que comprende los siguientes subcomponentes: Tolerancia al estrés y control de impulsos.

- Tolerancia al Estrés. Es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones sin “sin demostrarse”, enfrentando activa y positivamente el estrés.
- Control de Impulsos. Es la capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar.

e. Componente del estado de ánimo

Se refiere a la capacidad de disfrutar de nosotros mismos, de los demás y de la vida en general y de la sensación de satisfacción que se tiene de la vida. Su presencia facilita la presencia de la motivación y la capacidad para resolver problemas personales y de los demás. (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 134). Que comprende los siguientes sub componentes:

- Felicidad. Es la habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse y expresar sentimientos positivos.
- Optimismo. Es la habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva, a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

Respecto al segundo tipo de inteligencia emocional, (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p. 135). El enfoque topográfico organiza los componentes de la inteligencia emocional de acuerdo a un orden de rangos distinguiendo factores:

a. Factores centrales o primarios: más importantes de la inteligencia emocional son:

- La Comprensión de sí mismo: Nuestra propia habilidad para reconocer y comprender nuestras emociones, estados de ánimos y sentimientos.
- La asertividad: Nuestra habilidad para expresar las emociones y sentimientos.
- Empatía: Nuestra habilidad para reconocer comprender y apreciar los sentimientos de otros.
- La prueba de la realidad.
- El control de los impulsos.

b. Factores resultantes: Es decir la habilidad para sentirse contento satisfecho consigo mismo y con los demás y disfrutar de la vida. Son:

- Solución de problemas.
- Las relaciones interpersonales.
- La autorrealización.

c. Factores de soporte:

Una visión más actualizada del inventario indica que el estado de ánimo general opera como un facilitador de la inteligencia emocional antes de forma una parte de él. La inteligencia emocional es una fuente que ayuda a las personas solucionar problemas.

Además, el inventario proporciona un cociente emocional total que expresa como se afrontan en general las demandas diarias, así como una escala de impresión positiva que evalúa la percepción excesivamente favorable de sí mismo y un índice de inconsistencia que expresa la discrepancia de las respuestas a similares.

2.2.1.2. Teoría sobre la inteligencia emocional de Goleman

De acuerdo a Goleman, (2004). Indica que mientras más complejo es un trabajo, más importante es la inteligencia emocional, es por ello que estudió e identificó cinco elementos o capacidades que

determina el potencial para las habilidades prácticas, entre los que se encuentran:

a. Autoconocimiento

De acuerdo a Goleman, (2004). Consiste en conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; es apreciar y dar nombre a las emociones ya que sólo quien identifica por qué se siente como se siente, puede manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consciente. De aquí se deriva:

- Conciencia emocional. Se refiere a reconocer las propias emociones y sus efectos en nosotros mismos.
- La Autoevaluación precisa. Se trata sobre conocer las propias fuerzas y sus límites es decir conocer nuestras fortalezas y debilidades.
- La Confianza en sí misma. Son aptitudes que poseen una persona y que muestra seguras de sí misma y tienen presencia, pueden expresar opiniones que despiertan rechazo y arriesgarse por lo que consideran correcto, son decididas, pueden tomar decisiones firmes.

b. Autorregulación

De igual manera de este tema, Goleman, (2004). Consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos; emociones como el miedo, la ira o la tristeza son mecanismos de supervivencia que forman parte del conjunto de emociones que el ser humano maneja, dichos mecanismos no se pueden solo desconectar o evitar, pero depende de cada persona el poder que tenga de conducirlos y actuar de la mejor forma posible. Esto se deriva en:

- Autocontrol. Se refiere a manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.

- Confiabilidad. Es mantener normas de honestidad e integridad para manejar de la mejor manera nuestras emociones.
- Escrupulosidad. Aceptar la responsabilidad del desempeño personal. Estas personas cumplen con los compromisos y las promesas, se hacen responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en su trabajo.
- Innovación y adaptabilidad. Es estar abierto y dispuesto para las ideas, enfoques novedosos y la nueva información así como ser flexible para reaccionar ante los cambios.

c. Motivación

De la misma forma, Goleman, (2004). Indica que consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; para ello influye la perseverancia, la confianza en sí mismo y la capacidad de sobreponerse a las derrotas. Este factor se divide en:

- Afán de triunfo. Es esforzarse por mejorar o cumplir una norma de excelencia, es decir cumplir con toda las responsabilidades y mejor desempeño laboral.
- Compromiso. Es aliarse a las metas del grupo u organización, es decir cumplir con los objetivos trazados dentro de un grupo de trabajo.
- Iniciativa. Es la disposición para aprovechar las oportunidades. Las personas con este factor van tras el objetivo.
- Optimismo. Es la tenacidad para buscar el objetivo, pese a los obstáculos.

d. Empatía

Por su parte, Goleman, (2004). Indica que consiste en captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos; requiere la predisposición para admitir las emociones, escuchar con concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se expresan verbalmente. Se deriva en:

- Comprender a los demás. Es importante para percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Es percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar aptitudes.
- Orientación al servicio. Consiste en prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente.
- Aprovechar la diversidad. Es cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.
- Conciencia política: Es interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder. Con este factor las personas poseen una aptitud social que permita la buena interrelación con los demás

e. Habilidades sociales

Por ultimo respecto a este nivel, Goleman, (2004). Define como la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos y encontrar el tono adecuado para percibir el estado de ánimo de las otras personas. Se deriva en:

- Influencia. Es aplicar tácticas efectivas para la persuasión; quienes poseen dicha aptitud son personas hábiles para convencer a la gente.

- Comunicación. Es ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos. Es negociar y resolver los desacuerdos.
- Liderazgo. Es inspirar a guiar a individuos o grupos.
- Colaboración y cooperación. Es trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Habilidades de equipo. Es crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas, dicha aptitud se refleja con personas que son un modelo de las cualidades del equipo como respeto, colaboración y disposición de ayudar a los demás.

2.2.1.4. Aptitudes vinculadas a la inteligencia emocional en el área laboral

Respecto a este tema, que, una aptitud es una característica de personalidad o un conjunto de hábitos que llevan a un desempeño laboral superior o más efectivo; en otras palabras es una habilidad que agrega obvio valor económico a los esfuerzos de una persona en su trabajo. Existen dos niveles de aptitud laboral y, por lo tanto, dos tipos de modelos para la aptitud laboral, uno evalúa las competencias básicas, las que se necesitan a fin de cumplir con las tareas asociadas con determinado puesto. El otro tipo de modelo describe aptitudes distintivas, las que destacan a los trabajadores estelares de los comunes, son las que necesita la persona ya empleada a fin de desempeñarse de un modelo excelente. Por lo tanto, una aptitud emocional es una capacidad aprendida basada en la inteligencia emocional que origina un desempeño laboral sobresaliente. (Goleman , 1995, p. 172)

Del mismo modo también, (Goleman, 1995, p. 64). Menciona que cuando estos socios interactúan positivamente, la inteligencia emocional aumenta, lo mismo que la capacidad intelectual. A

continuación se presentan cinco esferas principales para utilizar la emoción de manera inteligente:

a. Conocer las propias emociones

Del mismo modo, Goleman, (1995). Define el reconocer un sentimiento mientras ocurre es la clave de la inteligencia emocional, la capacidad de controlar sentimientos de un momento a otro es fundamental para la penetración psicológica y la comprensión de uno mismo.

b. Mejorar las emociones

De la misma manera, Goleman, (1995). Define que, es una capacidad que se basa en la conciencia de la misma persona, la cual permitirá serenarse, librarse de la irritabilidad, la ansiedad, la melancolía excesiva y la consecuencia del fracaso.

c. La propia motivación

De la misma forma, Goleman, (1995). Define como, ordenar las emociones al servicio de un objetivo para ello es esencial la automotivación y el dominio, el autodomínio emocional, es decir postergar la gratificación y contener la impulsividad sirve de base a toda clase de logro.

d. Reconocer emociones en los demás

De igual manera, Goleman, (1997). Define, la empatía otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la habilidad fundamental de las personas para obtener el éxito en las relaciones interpersonales. Esto los hace mejores en profesiones tales como, la enseñanza, las ventas y la administración.

e. Mejorar las relaciones

Por ultimo de este tema, Goleman, (1997). Define como el arte de las relaciones es en gran medida, la habilidad de

manejar las emociones de los demás. Estas son las habilidades que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

2.2.1.5. La inteligencia emocional en las organizaciones

La organización dotada de inteligencia emocional debe saldar cuentas con cualquier disparidad existente entre los valores proclamados y los que aplica. La claridad en cuanto a espíritu y el objetivo de la empresa lleva a una decisiva seguridad en la toma de decisiones, por parte de los individuos quienes desempeñan actividades que involucran la misma. Así mismo, la declaración de objetivos de una organización cumple una función emocional: articula cierto sentido de bondad que, compartido, permite pensar que se está haciendo juntos algo verdadero. (Goleman, 1999, p. 175)

Por otra parte también Goleman menciona que la inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos: conocimiento de uno mismo, motivación autorregulación, empatía y destreza para las relaciones:

- Aptitud personal: Estas aptitudes determinan el dominio de uno mismo.
- Autoconocimiento: Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.
- Conciencia emocional: Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- Autoevaluación precisa: Conocer las propias fuerzas y sus límites.
- Confianza en uno mismo: Certeza sobre el propio valor y facultades. Es decir generar nuestra propia confianza en nosotros mismos.
- Autorregulación: Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos.
- Autocontrol: Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales.

- Confiabilidad Mantener normas de honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Aceptar la responsabilidad del desempeño persona.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar el cambio Innovación: Estar abierto y bien dispuesto para las ideas y los enfoques novedosos y la nueva información.

2.2.1.6. Ser inteligente

Respecto a este tema señala que, el ser inteligente es ser capaz de escalar niveles superiores de humanidad donde se practica el diario vivir, tratar de mantener un equilibrio de lo que puede ver y no se ve con los ojos, significa comprender y mantener la armonía de la verdad espiritual que llevamos dentro y que esos nos transforma en un ser humano superior significa amar y respetar a los demás y comenzar el trabajo de conocerte primero a ti mismo. (Goleman, 2000, p. 230)

2.2.1.7. Que características conforman la inteligencia emocional

Por su parte, Goleman, (1997). Plantea las principales características que conforman la inteligencia emocional son:

- Capacidad de automotivación.
- Perseverar en nuestros empeños.
- Controlar impulsos.
- Diferir gratificaciones.
- Autorregular nuestros estados de ánimo.
- Capacidad de empatía y confiar en los demás.
- Evitar que la angustia interfiera nuestra facultad racional.
- Capacidad de visionar el futuro.
- Auto cambio y auto transformación (auto crecimiento personal).

De la misma forma, Goleman, (1997). Llega a un nivel de análisis sobre el presente tema, resulta bastante obvia la necesidad de desarrollar un programa de auto perfeccionamiento en inteligencia emocional, por tanto relacionamos los principales componentes del mismo:

- Conciencia de uno mismo: observarse a sí mismo y reconocer sus propios sentimientos.
- Toma de decisiones personales: Precisar si una determinación está gobernada por el pensamiento o el sentimiento.
- Dominar los sentimientos: charlar con uno mismo.
- Manejar el estrés: aplicar métodos de relajación y de imaginación guiada.
- Empatía: comprender los acontecimientos y las preocupaciones de los demás y asumir sus perspectivas.
- Comunicaciones: desarrollar la capacidad de hablar de los sentimientos, aprender a escuchar y a hacer preguntas.
- Apertura: valorar la apertura y la confianza en las relaciones. Reconocer cuando uno puede hablar de sus sentimientos más profundos.
- Intuición: identificar pautas en su vida y en sus reacciones emocionales y reconocer puntos similares en los demás.
- Auto aceptación: sentirse bien consigo mismo. Reconocer fortalezas y debilidades. Ser capaz de reírse de sí mismo.
- Responsabilidad personal: ser proactivo. Asumir las responsabilidades. Reconocer las consecuencias de sus decisiones.
- Asertividad: afirmar sus intereses y sentimientos sin ira, ni pasividad.
- Dinámica de grupo: cooperación, saber cuándo y cómo mandar y cuando obedecer. Solución de conflictos: aprender a “jugar limpio” con todos.

Estos componentes son de mucha importancia para conocerse como persona en el ambiente laboral y profesional.

2.2.1.8. Algunas ventajas de aplicar inteligencia emocional en las empresas

Por otra parte, Stenberg & Detterman , (1988). Plantea algunas ventajas:

- La comunicación.

- El trabajador se siente más persona, más feliz, más pleno y con mayor calidad de vida.
- Aumenta la motivación.
- Las relaciones personales mejoran.
- Las personas se implican más en su trabajo y son más responsables y autónomas.
- Mejora el clima laboral.
- Nuestro poder (especialmente el carismático) y nuestro liderazgo se ven reforzados.
- Aumenta la eficacia y eficiencia de las personas y de los equipos.
- Los procesos de cambio y de mejora continua se agilizan.
- Mejoran las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa.
- Mejoran un sinfín de pequeñas y sutiles cosas. Y como consecuencia mejora la rentabilidad de la empresa.

2.2.1.9. Emociones en el centro de trabajo

En relación a este tema, se sostiene que, la inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento. (Goleman, 2000, p. 240).

Por otra parte explica, que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. (Soto, 2001, p. 150).

2.2.2. Conflicto laboral

Respecto a este tema del conflicto laboral define como, “Un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa” (Robbins & Judge, 2013, p. 446).

Desde otro punto de vista, (Chiavenato, 2007, p. 360). Define el conflicto laboral “Es un proceso que se inicia cuando una de las partes (sea un individuo, un grupo o una organización) percibe que la otra (sea un individuo, un grupo una organización) entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses”.

Por otro lado, (González, 2006, p. 7). Define el Conflicto laboral se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos.

2.2.2.1. Teorías del conflicto laboral

Respecto a las teorías de conflicto laboral, (Arbaiza, 2010, p. 335). Plantea algunas teorías del conflicto las cuales desarrollaremos a continuación:

a. Teoría Clásica

Esta teoría surge en la primera mitad del siglo XIX en Alemania, Francia e Inglaterra, con la activa participación de Marx y Engels. Esta teoría marxista concibe a la sociedad como un cuerpo de organización, el cual está integrado y dividido por distintas clases sociales con intereses enfrentados. En otras palabras, el eje del conflicto es la clase social, pues la sociedad ha estado fraccionada en clases sociales con objetivos contrapuestos. (Arbaiza, 2010, p. 335).

Según Marx y Engels (1985) la lucha de clases se haría cada vez más intensa y el conflicto llevaría al fin del capitalismo y a la

restauración del comunismo. Esta teoría, plantea una relación entre la economía y lo político, dejando de lado a la cultura y a la sociedad.

b. Teoría Liberal o de la Sociedad

Esta teoría aparece en Alemania con Simmel, a comienzos de los siglos XX. Posteriormente se desarrolló en Europa y Estados Unidos con Dahrendorf, como principal representante. En esta época, la categoría de clase social resultaba demasiado general y muchos conflictos no tenían como referente una clase social. (Arbaiza, 2010, p. 335).

c. Teoría Estructural Funcionalista

Esta teoría se enfocaba en las relaciones de cooperación que caracterizaban la vida social, dándole poca atención al cambio social. Parsons, fue su principal exponente. Según Parsons (1951) la sociedad se encuentra conformada por estructuras sociales y estas, a su vez, por subestructuras, las cuales realizan sus labores en forma armónica, y colaboran entre sí, pues persiguen una finalidad común, regenerar la estabilidad social. En otras palabras, este autor considera al orden como fundamento de su concepto de sistema social, todo conflicto que pudiese surgir era considerado un peligro a los intereses colectivos. (Arbaiza, 2010, p. 336).

d. Teoría de la Frustración de Expectativas

Las teorías que hemos descrito anteriormente abarcan el tema del conflicto desde una perspectiva social y de cambio. Por el contrario, esta teoría involucra aspectos de tensión provocada por procesos socioeconómicos, políticos y psicológicos. Además, explica un proceso generador del conflicto, en donde todo comienza al provocarse una tensión y posteriormente estalla el

conflicto, produciéndose una frustración de expectativas.
(Arbaiza, 2010, p. 336)

e. Teorías Modernas

Posteriormente, a partir de los años 70, surgen otras teorías que tratan de explicar el conflicto. Una de ellas es la de Olson (1986) quien plantea la teoría de la elección racional, en la cual aplica la teoría de juego al movimiento social y, además, toma como punto de referencia a las personas quienes se suman a un movimiento mediante una elección racional, basados en criterios de costo – beneficios. (Arbaiza, 2010, p. 336).

Según Tilly (1990) un movimiento social es el enfrentamiento entre los que tienen el poder y los que no lo tienen, pero en ambos casos la interacción de los actores va a constituir la identidad y la unidad del movimiento.

2.2.2.2. Clasificación del conflicto laboral

a. Conflictos Funcionales o Constructivos

En relación a este tema, se sostiene que, son conflictos laborales cuyos resultados son satisfactorios para todos los participantes. Son de intensidad moderada y mantienen y mejoran el desempeño de las partes involucradas. (Arbaiza, 2010, p. 334).

Por otro lado, se señala que conflicto funcional, “Es la confrontación de individuos o grupos que se benefician el desempeño de la organización” (Flores , 2000, p. 377).

b. Conflictos Disfuncionales o Destructivos

Respecto a este tema se señala que, “Son conflictos sin solución aparente en los que ambas partes pierden. Generan estrés, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión y

afecta el equilibrio emocional repercutiendo en la eficacia y productividad". (Arbaiza, 2010, p. 334)

Por otro lado, se señala que el conflicto disfuncional, "Es la confrontación de individuos o grupos que obstaculiza el desempeño organizacional". , (Flores G., 2000, p. 377)

Desde otro punto de vista, (Franklin & Krieger, 2011, p. 483). Los conflictos funcionales generan beneficios o aportes positivos al funcionamiento de la organización. Por el contrario, los disfuncionales entorpecen los objetivos organizacionales, y tienen un impacto negativo en las tareas de los individuos, afectando su desempeño y productividad.

Partiendo de la base de que los conflictos son casi inevitables, se debe tener en cuenta que, sin embargo, no todos ellos son negativos. En efecto, para aprovechar el conflicto se debe tratar de obtener resultados constructivos que favorezcan la mejora de las relaciones humanas dentro de la organización: por ejemplo, analizando las causas del conflicto y tratando de modificar aquello que lo genero. No obstante, es necesario destacar también que no todos los problemas laborales tienen solución. (Franklin & Krieger, 2011, p. 483).

2.2.2.3. Proceso de conflictos laborales

Por su parte, (Robbins & Judge, 2013, p. 451). Expone el proceso de conflictos laborales, que consta de cinco etapas que son:

a. Etapa de Oposición o Incompatibilidad Potencial

De acuerdo, (Robbins & Judge, 2013, p. 451). En esta etapa que no necesariamente es un detonante para crear un conflicto directo sino una causa que surge y lo puede ocasionar, se dividen en tres clases.

- Comunicación

Esta puede ser una gran fuente de lo que es un problema ya que las partes no están en sintonía y se pueden dar malos entendidos si el mensaje no llega correctamente, al momento de una conversación se tiene que brindar una información completa, otro de los factores es el tecnicismo con el que se le habla a otra persona ya que no puede ser el mismo para todos porque podría frenar el mensaje que se desea transferir, al mismo tiempo un aumento de comunicación también puede perjudicar la misma. (Robbins & Judge, 2013, p. 451)

- Estructura

Este conflicto surge por el tamaño del grupo, si el conjunto es grande se tendrá que repartir cierta cantidad de tareas entre todos y habrá más posibilidad de que se creen más problemas, las metas y objetivos que le fueron impuestos a los colaboradores por el puesto que tengan también tiende a traer conflictos. La madurez que tengan los integrantes y el estilo de liderazgo que pueda ejercer cada uno por su orden jerárquico será vital para la empresa. (Robbins & Judge, 2013, p. 452)

- Variables Personales

Esto engloba lo que es la personalidad, los valores y las emociones, cada quien es diferente y único, al momento de relacionarse en el ámbito laboral se unen muchos tipos de personas, que por trabajar para una misma organización tienen que tener empatía y la capacidad de poder trabajar en grupo, pero a veces se conocen a personas que con el simple hecho de verlas puede ser que no les agraden y ese es el comienzo de un conflicto, ya que todo lo

que tenga que ver con ellas les puede disgustar; las emociones e impresiones que cada uno experimenta también pueden reforzar un problema, por ejemplo si se ha tenido un día difícil, enojos o tristezas. (Robbins & Judge, 2013, p. 454)

b. Etapa de cognición y personalización

En esta etapa del conflicto es donde se determinan aspectos importantes del problema, es el momento en que las partes exponen realmente el origen de lo que pasa, si una de estas quiere un aumento, la otra puede perder esa entrada y es menos probable que acepte esa solución, en cambio si una de ellas propone un aumento pero de un fondo de salario esto no se convierte en pérdida y los dos saldrían beneficiados, de esta manera es posible que acepte la solución, otra de las partes de esta etapa son las emociones negativas, que producen problemas al tener actitud hostil y minimizar la confianza entre dos o más personas. Al tener una buena actitud las relaciones laborales mejoran y se puede llegar a una solución de una manera más rápida. (Robbins & Judge, 2013, p. 455).

c. Etapa de intenciones

Existen cinco intenciones a la hora de manejar un conflicto que son competir para buscar el propio interés, colaborar a la hora que se quiere una solución que beneficie a ambas partes, evitar hacer el conflicto más grande, buscar alejarse e ignorar lo que pase, ceder para que la otra persona pueda calmarse, incluso poner inclinación al otro más que a lo propio y llegar a un acuerdo de la partes; se benefician a ambas donde cada una desiste de la lucha y llegan a un acuerdo. Las emociones pasan a ser decisiones, de esta manera se puede saber que ambiciona la otra persona y como va a reaccionar al

momento de las resoluciones, en esta etapa existe un conflicto de intensidad de emociones y alteración de caracteres. (Robbins & Judge, 2013, p. 456).

d. Etapa de comportamiento

Son reacciones y acciones de las partes implicadas, al momento de exponer el motivo del conflicto, las faltas de respeto o querer imponer sus intereses sin pensar nada más, esto puede desorientar el verdadero punto del conflicto y llegar más allá de lo que realmente pasa, en el momento que una de las partes falta el respeto, se pierde el sentido a la mediación. (Robbins & Judge, 2013, p. 457).

e. Etapa de resultados

Este proceso puede cambiar de acuerdo a la manera como se realiza la solución de conflictos, si se tiene resultados funcionales cada una de las partes será beneficiada, esto ocurre cuando hay orden, respeto y flexibilidad; en otras ocasiones donde los resultados son disfuncionales durante el proceso y no se pudo llevar de una manera positiva la mediación, posiblemente la partes no llegaron a un acuerdo y se rompió la relación laboral. (Robbins & Judge, 2013, p. 458).

2.2.2.4. Los cinco modos para manejar los conflictos de Thomas Kilmann

Respecto a este tema, Thomas & Kilmann, (1997). El instrumento de modos de conflicto (TKI) evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, es decir, situaciones en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. En las situaciones de conflicto, podemos describir la conducta de la persona según dos dimensiones básicas: (1) asertividad, la medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses y, (2) cooperación, la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra

persona. Es dos dimensiones de la conducta se puede utilizar para definir los cinco métodos de resolución de conflictos. A continuación, se muestran los cinco modos de manejar conflictos:

a. Competidor

Respecto a este tema, Thomas & Kilmann, (1997). Menciona que el competidor es asertivo y no cooperativo, está orientado hacia el poder. Al competir, el individuo procura satisfacer sus propios intereses a expensas de los de la otra persona y emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane. El competir puede significar defender los derechos propios, defender una postura que se cree es la correcta, o simplemente, tratar de ganar.

b. Colaborador

En relación a este tema, Thomas & Kilmann, (1997). Define, el colaborador es tanto asertivo como cooperativo. Al colaborar, el individuo intenta trabajar con la otra persona para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de ambos. Supone analizar el asunto para identificar los intereses de los dos individuos y encontrar una alternativa que satisfaga a ambos. La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de explorar un desacuerdo para conocer el punto de vista de ambas personas, resolver una situación que de otro modo los haría competir por un recurso o confrontar y tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal.

c. Compromiso

Del mismo modo respecto a este tema, Thomas & Kilmann, (1997). Define, el compromiso es el campo intermedio entre la asertividad y la cooperación. Cuando

se está llegando a un acuerdo, el objetivo es encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes. El llegar a un acuerdo es el campo medio entre la competencia y el ser complaciente, cediendo más que compitiendo, pero siendo menos complaciente. Asimismo, se dirige a un asunto de forma más directa que la evasión, pero no lo explora con la misma profundidad que se usa cuando se colabora. Esta conducta puede significar “dividir la diferencia”, intercambiar concesiones o intentar una rápida solución intermedia.

d. Evasión

Por otro lado también señala, Thomas & Kilmann, (1997). Que el eludir no es asertivo y no es cooperativo. Al eludir, el individuo no busca inmediatamente ni sus intereses ni los de la otra persona. No se dirige al conflicto. El eludir puede suponer poner a un lado diplomáticamente un asunto, aplazarlo o simplemente apartarse de una situación amenazadora.

e. Complaciente

Por último respecto a este tema, Thomas & Kilmann, (1997). Sostiene que, el complaciente, a diferencia del competidor, no es asertivo, pero sí es cooperativo. El complaciente deja de lado sus propios intereses para satisfacer los de la otra persona. En este modo hay un elemento de auto sacrificio. El complaciente puede ser generoso o altruista, puede obedecer las órdenes de la otra persona cuando preferiría no hacerlo, o puede someterse al punto de vista de otra.

2.2.2.5. Causas del conflicto laboral

Respecto a este tema, (Furnham, 2006, p. 378). Considera algunas de las causas organizacionales típicas del conflicto laboral:

a. Actividades mutuamente dependientes

Cuando dos grupos dependen entre sí para lograr sus objetivos, es posible que se esfuercen más por cooperar. Sin embargo, si la fallan sus esfuerzos, los conflictos se intensifican debido a la dependencia no deseada. (Furnham, 2006, p. 387)

b. Desequilibrio entre la dependencia de actividades

Cuando un grupo A depende de otro B, pero este último no depende del primero, es algo posible que se presente en conflicto. (Furnham, 2006, p. 378)

c. Criterios de desempeño

Cuando un grupo solo se encarga de uno de los aspectos de todo el proceso, muchas veces surgen conflictos. (Furnham, 2006, p. 378)

d. Variaciones del ambiente

Cuando diferentes unidades en la misma organización utilizan diferentes procedimientos para enfrentarse a diferentes ambientes, es probable que se presenten conflictos. Las diferencias radicales en procedimientos entre dos grupos que tienen distintos clientes, pueden dar lugar a resentimientos y desmoralización. (Furnham, 2006, p. 378)

e. Dependencia de los recursos.

Cuando dos grupos dependen de los mismos recursos, como espacio y equipo, es probable que surjan conflictos, si no se especificar con claridad las prioridades. En términos generales, cuanto más fijos sean los recursos en términos de tamaño y cuantas más partes compitan por ellos, más severos serán los conflictos. (Furnham, 2006, p. 379)

f. Capacitación especial.

Cuando se reúnen equipos de diferentes disciplinas (mercadotecnia, contabilidad, ingeniería) con frecuencia se encuentran estereotipos, malos entendidos y conflictos debido al uso de lenguaje especializado y la tendencia a percibir los problemas desde un punto de vista personal. (Furnham, 2006, p. 379)

2.2.2.6. Resultados de conflicto laboral

Respecto a este tema, se describe, “El conflicto puede tener resultados constructivos o destructivos para las partes involucradas, sean personas, grupos u organizaciones”. Así, el desafío reside en administrar el conflicto de modo que permita maximizar los efectos constructivos y minimizar los efectos destructivos. (Chiavenato, 2007, p. 363)

a. Resultados Constructivos del Conflicto

De acuerdo a este tema, (Chiavenato, 2007, p. 363). El conflicto puede crear efectos potencialmente positivos, a saber:

- El conflicto despierta sentimientos y estimula energías

Un conflicto hace que las personas estén más atentas y abiertas y que se esfuercen más. Esta estimulación de las energías despierta su curiosidad e intereses por descubrir mejores medios para desempeñar tareas y nuevos planteamientos para resolver problemas. (Chiavenato, 2007, p. 363)

- El conflicto fortalece sentimientos de identidad

Cuando un grupo entra en conflicto, se vuelve más unido y cohesionado, además de que se identifica más con sus objetivos e intereses. La cohesión generalmente aumenta la motivación por el desempeño de la tarea del grupo. Si el grupo “gana”,

sus miembros se sentirán más motivados para trabajar en equipo. (Chiavenato , 2007, p. 363)

- El conflicto pone a prueba el equilibrio de poder

El conflicto puede llevar a que se apliquen recursos (por ejemplo, tiempo de la gerencia) para su resolución y equilibra así las diferencia de poder entre las partes implicadas. (Chiavenato , 2007, p. 363)

b. Resultado destructivo

Respecto a este tema, (Chiavenato, 2007, p. 363). El conflicto es más conocido por sus consecuencias negativas, destructivas e indeseables, a saber:

- El conflicto desencadena sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.

Como una de las partes implicadas ve que sus esfuerzos son bloqueados por las otras, hace presión por ganar y el ambiente que se crea genera un clima estresante de frustración y hostilidad que puede perjudicar el buen juicio y la habilidad para desempeñar las tareas, así como afectar el bienestar de las personas. (Chiavenato , 2007, p. 364)

- El conflicto aumenta la cohesión del grupo

Con aumento de la cohesión se eleva la presión social para que las personas se conformen a los objetivos del grupo o de la parte implicada. (Chiavenato , 2007, p. 364)

- El conflicto desvía energías hacia sí mismo

Gran parte de la energía generada por el conflicto es dirigida y gastada en el mismo, a diferencia de la energía que se podría aplicar para el desempeño de

un trabajo productivo. Así, ganar un conflicto pasa a ser un objetivo más importante que trabajar con eficacia. (Chiavenato , 2007, p. 364)

- El conflicto provoca que una parte entorpezca las actividades de la otra

Un comportamiento característico del episodio del conflicto entre las partes es entorpecer las actividades de la otra parte y la negativa a cooperar con ella. Esto lleva a una desaceleración del desempeño del sistema entero. (Chiavenato , 2007, p. 364)

- El conflicto se alimenta solo y perjudica las relaciones entre las partes involucradas

El conflicto influye en la naturaleza de las relaciones que existen entre las partes, perjudican la comunicación entre ellas y distorsiona sus percepciones y sentimientos. (Chiavenato , 2007, p. 364)

2.2.2.7. Estímulos de conflictos constructivos entre equipo

Respecto a este tema que, los conflictos funcionales son positivo. En tal sentido, aumentar en nivel de conflictos puede ser beneficioso para las organizaciones ya que muchas veces la falta de conflicto conlleva a la aceptación de las cosas, es decir, a conformarse con lo que se tiene y desalienta la innovación. (Arbaiza, 2010, p. 343).

(Ivancevich et al., 2006 citado en Arbaiza, 2010, p. 343). Propone cuatro estrategias básicas:

- a. Introducir personas al equipo de trabajo

Una de las estrategias para hacer en que en un grupo surjan conflictos, es introducir gente nueva con ideas diferentes a las de los integrantes. (Arbaiza , 2010, p. 343)

b. Estimular la competencia

Generalmente en la mayoría de las organizaciones, para estimular la competencia, se brindan incentivos como bonos y premios por haber tenido un buen desempeño. (Arbaiza , 2010, p. 343)

c. Conflictos programados

Según Lefowitz, (1994). Es un conflicto que genera opiniones divergentes, a pesar de los sentimientos personales de los directivos. Cada vez más, las organizaciones recurren a esta estrategia con la finalidad de promover los conflictos, pero también la creatividad, innovación y la toma de decisiones. (Arbaiza , 2010, p. 343)

2.2.2.8. El poder en el manejo de conflictos laborales

De acuerdo a este tema, (Arbaiza, 2010, p. 344). Plantea que los conflictos en las organizaciones pueden reflejar algunas fuentes de poder que son utilizados por todos los miembros de los equipos de trabajo.

a. Poder legítimo

Este poder, como su nombre lo dice, procede del puesto en sí, de decir, es el poder que tiene una persona debido al lugar que ocupa en la organización. En tal sentido, las órdenes de un gerente se obedecen porque tiene el poder legítimo para mandar a los subordinados u otras personas de puesto inferior. (Arbaiza, 2010, p. 344).

a. Poder de recompensa

Es la capacidad de una persona de premiar a un subordinado por obedecer órdenes. Este poder sirve como respaldo al poder legítimo, pues si los trabajadores valoran estas

recompensas, cumplirán órdenes e instrucciones. (Arbaiza, 2010, p. 344).

b. Poder coercitivo

Es la capacidad de una persona para influir en la conducta de otros por medio de la imposición de sanciones o castigos, donde, generalmente, se obedece por miedo. (Arbaiza, 2010, p. 345).

c. Poder experto

Se refiere a la capacidad de una persona para influir en las conductas de los demás, gracia así habilidades, experiencia y talento, en otras palabras, este poder está relacionado con algunas destrezas o conocimientos especializados. (Arbaiza, 2010, p. 345).

d. Poder referente

Es la capacidad de una persona para influir en los demás, como producto del cariño, respeto o admiración. El carisma de una persona, es la base del poder referente, ya que una persona carismática es admirada por sus cualidades de personalidad o por su buena reputación. (Arbaiza, 2010, p. 345).

2.2.2.9. Administración de conflicto laboral

De acuerdo, (Chiavenato, 2007, p. 364). La manera de resolver el conflicto influye en los resultados, constructivos o destructivos, que puede producir y, por lo tanto, en los episodios futuros de conflicto.

Un conflicto se puede resolver de tres maneras, a saber:

a. Resolución ganar- perder

Al utilizar varios métodos, una de las partes consigue vencer en el conflicto, con lo que alcanza sus objetivos y

frustra los de la otra parte en su tentativa de logro. De ese modo, una parte gana y la otra pierde. Este tipo de manejo de conflicto generalmente son los que se aplican pocas veces en las organizaciones (Chiavenato, 2007, p. 364).

b. Resolución perder-perder

Cada parte desiste de algunos de sus objetivos, por medio de algunas formas de compromiso. Ninguna de las alcanza todo lo que deseaba, ambas dejan ir algo, esto es ambas pierden. (Chiavenato, 2007, p. 364).

c. Resolución ganar-ganar

Las partes consiguen identificar soluciones exitosas para sus problemas, las cuales permiten que las dos alcancen los objetivos que desean. El éxito, tanto en el diagnóstico como en la solución, permite que ambas partes ganen o que ambas ganen. (Chiavenato, 2007, p. 364).

2.3. Marco conceptual

Autoconcepto

Es la habilidad de la persona de comprenderse y aceptarse a sí misma de sus aspectos positivos y negativos.

Autoconocimiento

Es la habilidad que tiene la persona para conocer sus propios estados internos y estados emocionales.

Autorregulación

Es la habilidad de la persona de controlar sus propias emociones y confianza en sí mismo y entenderse a sí mismo.

Asertividad

Es una habilidad personal que permite a la persona expresar sus sentimientos, pensamientos, opiniones y deseos de una forma adecuada.

Colaboración

Es aquella persona que pone énfasis en los intereses de todas las partes, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.

Competencia

Es aquella persona que pone gran énfasis en sus propias metas y poco en las metas de los demás.

Compromiso

Es aquella persona que presta atención a las preocupaciones de todos los compañeros de su trabajo para satisfacer sus deseos de lograr los objetivos establecidos dentro de la organización.

Conflicto Laboral

Son desacuerdos entre dos o más personas o grupos de trabajo, que es el resultado de una disconformidad de objetivos, recursos, expectativa, percepciones o valores que se generan dentro de una organización.

Conflicto Funcional

Es una confrontación entre personas o grupos que buscan resulta positivos para logro de los objetivos de la organización.

Conflicto Disfuncional

Es una confrontación entre personas o grupos que perjudican a la organización o impiden que alcance sus objetivos establecidos.

Comunicación

Es el conjunto de información entre individuos. Significa hacer común un mensaje. Es un proceso que consiste en la transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un determinado mensaje.

Emoción

Es la capacidad de reacción subjetiva frente a cualquier situación de inconveniencia ya sea por miedo, rabia, ira, envidia, cólera, etc.

Empatía

Es la habilidad de la persona de comprender los pensamientos y sentimientos en los demás. Es decir ponerse en su lugar de otra persona para entender y comprender sus sentimientos.

Independencia

Es la capacidad para auto dirigirse, sentirse seguros de sí mismo en nuestros pensamientos para tomar nuestras decisiones adecuadas.

Inteligencia

Es la capacidad de la persona de relacionar conocimientos que poseemos para resolver problemas en una determinada situación.

Inteligencia Emocional

Es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean en una organización.

Motivación

Se refieren a las fuerzas dentro de cada persona que la conduce hacia un determinado comportamiento. También es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación

Relaciones humanas

Significa la interacción social que existe entre personas y grupos a través de acciones y actitudes.

Relaciones Interpersonales

Es la capacidad de la persona de establecer relaciones mutuas satisfactorias con los que nos rodea y para que resulte una comunicación asertiva.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia para el trabajo en equipo mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

3.1.2. Hipótesis específicos

- a. Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- b. Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- c. Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- d. Existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.
- e. Existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Inteligencia emocional

3.2.2. Variable 2: Conflicto laboral

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
V1: Inteligencia emocional	La inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales personales, e interpersonales que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio ambiente. (Bar-On , 1997, p. 27)	Es la habilidad que la persona tiene para identificar, reconocer, controlar, sus propios sentimientos, así como los sentimientos de los demás, para tratar de resolver problemas en situaciones complejas o específicas, y adaptarse a nuevas situaciones, como modo de asegurar el dominio del medio donde ejerce su función o profesión.	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo
				Autoconcepto
				Autorregulación
			Componente interpersonal	Empatía
				Relaciones interpersonales
				Responsabilidad social
			Componente de adaptabilidad	Solución del problema
				Prueba de la realidad
				Flexibilidad
			Componente de manejo de estrés	Tolerancia al estrés
				Control de impulsos
			Componente del estado de ánimo general	Felicidad
Optimista				
V: 2 Conflicto laboral	Define el conflicto laboral como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa. (Robbins & Judge, 2013, p. 446)	Es el proceso que inicia cuando un trabajador percibe que un miembro de la institución entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses, estos pueden ser funcionales y disfuncionales.	Conflicto funcional	Colaboración
				Compromiso
				Competencia
				Trabajo en equipo

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación corresponde al enfoque cuantitativo debido a que, “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, et al., 2014, p.4).

3.4.2. Tipo de estudio

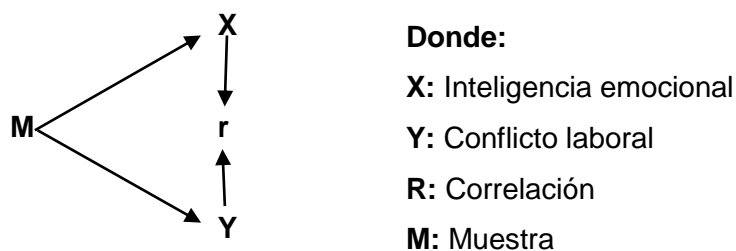
El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo – correlacional ya que tiene como propósito establecer el grado de relación que existe entre dos o más variable de interés en una misma muestra de sujetos. (Hernández, et al., 2014). Porque Ésta investigación trata de determinar el grado de relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

3.4.3. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al diseño no experimental debido a que, “Es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, et al., 2014, p. 152).

Dentro del diseño no experimental, esta investigación es del tipo de diseño transversal correlacional, ya que, “Se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, et al., 2014, p. 154).

El esquema del diseño de investigación por ser correlacional es la siguiente:



3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Para el presente trabajo de investigación, la población está conformada por hombres y mujeres de distintos cargos que ocupan, con edades comprendidas entre los 26 y 46 años a más de edad, asimismo tiempo que laboran están comprendidas entre menos de 2 y 8 años a más de servicio, profesiones distintas, que hacen un total de 62 personas; que realizan labor administrativa en las distintas áreas de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas de acuerdo (CAP).

Al respecto sobre la población, se entiende como, “El conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2008, p. 73).

3.5.2. Muestra

3.5.2.1. Muestra no probabilístico

Para el presente trabajo de investigación se utilizó una muestra no probabilístico intencionada, Porque la población investigada es pequeño por lo tanto se tomó toda la población para mejor obtención de información acerca de inteligencia emocional y el conflicto laboral

Al respecto a la muestra no probabilístico intencionada define como, “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Hernández, et al., 2014, p. 176).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

- La observación

Para el presente trabajo de investigación, se utilizó la técnica de observación debido a que esta técnica, nos permitió ver su comportamiento del personal administrativo que labora en la unidad de

gestión educativa local Andahuaylas en relación a la inteligencia emocional y conflicto laboral.

Respecto a la observación, “Es un método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Hernández, et al., 2014, p. 252)

- La encuesta

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que, esta técnica nos permite para recopilar la información mediante las preguntas formuladas del investigador en relación a la inteligencia emocional y conflicto laboral.

En tal sentido que, “La encuesta puede definirse como una técnica de Investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (Carrasco, 2008, p. 314).

3.6.2. Instrumento

- Cuestionario

Para el presente trabajo de investigación, se empleó como instrumento el cuestionario de inteligencia emocional de Bar-On que está compuesto por 30 preguntas y el cuestionario de estilo de manejo de conflicto de thomas kilmann que está compuesto por 15 preguntas que hacen un total de 45 preguntas entre ambas variables. Asimismo estos cuestionarios fue adaptado al objeto de estudio donde se desarrollo la investigación.

En tal sentido que, “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis. (Hernández, et., al, 2014, p. 2017).

- Cuestionario de Inteligencia Emocional de Bar-On ICE

El instrumento que se utilizó para medir la inteligencia emocional es el auto-reporte de inventario de cociente emocional (EQ-i) de Ba-On (1997), el mismo que fue adaptado a la realidad peruana por la Dra. Nelly Ugarriza Chávez en el año 2001 en adultos desde los 18 años en adelante que evalúa habilidades emocionales de la persona. (Ugarriza, 2001)

El cuestionario de BarOn EQ-i contiene 15 items con opciones de respuesta de tipo likert de cinco puntos (1 al 5) y da como resultado una única puntuación para la inteligencia emocional. Se evalúan cinco componentes:

Tabla 1:

Componentes de inteligencia emocional de Bar-On EQ-i

COMPONENTE	SUB COMPONENTE
Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo
	Asertividad
	Autoconcepto
	Autorrealización
	Independencia
Componente interpersonal	Empatía
	Relaciones interpersonales
	Responsabilidad social
Componente de adaptabilidad	Solución de problemas
	Prueba de la realidad
Componente de manejo de estrés	Flexibilidad
	Tolerancia al estrés
Componente del estado de ánimo	Control de impulsos
	Felicidad
	Optimismo

Fuente: Elaboración propia

A través de los años, se han realizado diversos estudios en el extranjero que confirman la confiabilidad y validez del cuestionario de BarOn EQ-i (Bar-On, 1997). Asimismo, Ugarriza, (2001) Realizó una

adaptación de dicho cuestionario a la realidad peruana, dicha adaptación dio como resultado que este instrumento es confiable y válido para ser aplicado en el Perú.

- Cuestionario de estilo de manejo de conflictos laborales de thomas kilmann

Para poder definir correctamente los estilos de manejo de conflicto laboral que utilizan personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas se utilizó el cuestionario que fue creado por Thomas kilmann, (1976) el cual fue citado por Gózales (2006). El presente cuestionario evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto, es decir, situaciones en las que los intereses de dos personas parecen ser incompatibles. A continuación, se muestran los cinco estilos de manejar los conflictos laborales:

Tabla 2:

Estilo de manejo de conflictos laborales

Tipo de conflictos laborales	Estilo de manejo de conflictos
Conflicto funcional	Competidor
	Colaborador
	Compromiso
	Trabajo en equipo

Fuente: Elaboracion propio

El presente cuestionario consta de 15 preguntas, que está adaptado a la escala de Likert según sea su proceder ante los conflictos laborales.

El objetivo principal del cuestionario es identificar qué estilo de manejo de conflictos laborales poseen los sujetos de estudio en dichos puestos para la solución de conflictos laborales. Su duración es de 10 a 15 minutos.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos de análisis de datos para llegar a un resultado esperado.

3.7.1. SPSS V23 (Statistical Package for the social Sciences)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó programa SPSS V23 que facilita crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas. A pesar de que existen otros programas (como Microsoft Excel) que se utilizan para organizar datos y crear archivos electrónicos, SPSS permite capturar y analizar los datos sin necesidad de depender de otros programas. (Castañeda, Cabrera, Navarro & Vries, 2010, p. 15).

Este programa estadístico fue útil para el procesamiento de los datos que se obtuvo durante la aplicación del cuestionario de las encuestas que son resueltas por los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, quienes representan la muestra poblacional del presente trabajo de investigación.

3.7.2. Alfa de cronbach

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, lo cual han sido revelados en base al resultado que se obtuvo del desarrollo de una prueba piloto, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson), ejercicio que han sido resueltas en el programa estadístico SPSS V23.

3.7.3. Distribución de frecuencias

Para el presente trabajo de instigación se utilizó distribución de frecuencia, A razón del tema, se entiende que, "Es un conjunto de puntuaciones respecto de una variable ordenadas en sus respectivas categorías y generalmente se presenta como una tabla" (O'Leary, 2014 & Nicol, 2006, citado en Hernández, et al., 2014, p.282).

Para la representación gráfica se considera que, "A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de

gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (Ávila, 2006, p. 105)

Un histograma es un gráfico formado por barras verticales constituidas sobre una línea recta horizontal delimitada por los intervalos de la variable mostrada. Los intervalos corresponden a los de una tabla de distribución de frecuencias. La altura de cada barra es proporcional al número de observaciones que hay en ese intervalo. (Newbold, Carlson, & Thorne, 2008, p. 27)

3.7.4. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el coeficiente rho de Spearman, simbolizado como r_s , son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, et al., 2014, p. 322)

Tabla 3:

Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-,9 a -,99	Correlación negativa muy alta
-,7 a -,89	Correlación negativa alta
-,4 a -,69	Correlación negativa moderada
-,2 a -,39	Correlación negativa baja
-,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
,01 a ,19	Correlación positiva muy baja
,2 a ,39	Correlación positiva baja
,4 a ,69	Correlación positiva moderada
,7 a ,89	Correlación positiva alta
,9 a ,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultado de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se presenta los siguientes resultados obtenidos luego de aplicación del instrumento:

4.1.2. Fiabilidad de instrumento de (Alfa de Cronbach)

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 4:
Fiabilidad según Kuder Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5:
Estadísticas de fiabilidad (V1 y V2: Inteligencia emocional y Conflicto laboral)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,868	,868	30

Fuente: Spss v23

En relación a la tabla 5, se observa los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido es de ,868 se encuentra ubicado en el rango de ,72 a ,99. Por lo cual este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

Tabla 6:

Estadísticas de fiabilidad (V1: Inteligencia emocional)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,761	,761	15

Fuente: Spss v23

Al respecto a la tabla 6, en donde se revela los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de ,761 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Por lo cual este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

Tabla 7:

Estadísticas de fiabilidad (V2: Conflicto laboral)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,837	,837	15

Fuente: Spss v23

Al respecto a la tabla 7, en donde se observa los resultados de acuerdo a lo estipulado por la tabla de Kuder Richardson, el resultado obtenido de ,837 se ubica en el rango de ,72 a ,99. Por lo cual este resultado representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente trabajo.

4.1.2. Análisis de los datos generales del personal administrativo

Tabla 8:

Tabla de frecuencia de género del personal administrativo del UGEL- A

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	23	37,1	37,1	37,1
Válido Masculino	39	62,9	62,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

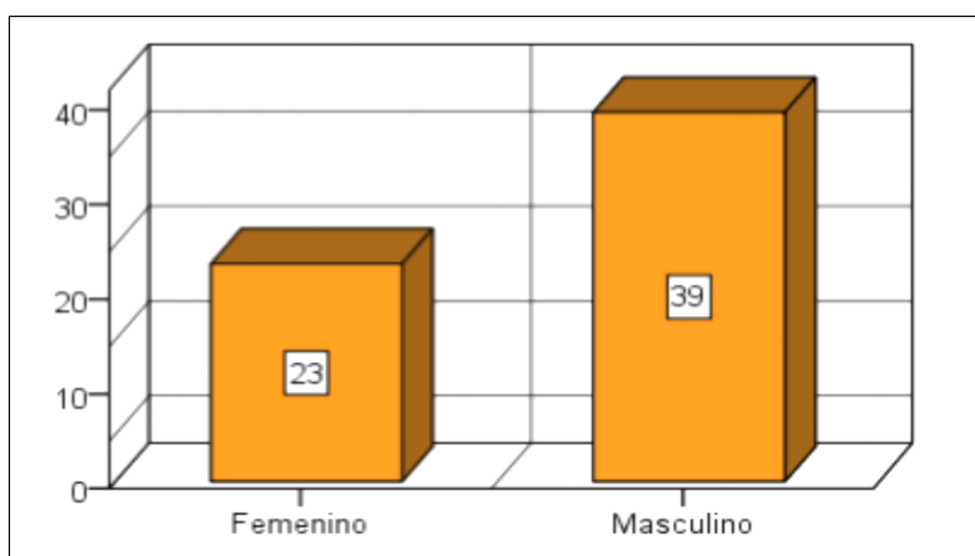


Figura 1: Género del personal administrativo de la UGEL-A

Fuente: Spss v23

En la tabla 8 y figura 1, se demuestra que en esta institución, de los 62 trabajadores encuestados el 62.9% que representa a 39 de varones y el 37,7% que representa a 23 mujeres, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. El resultado indica que en esta institución predomina género masculino, seguido por género femenino.

Tabla 9:

Tabla de frecuencias edad del personal administrativo de la UGEL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 26 a 35 años	12	19,4	19,4
	De 36 a 45 años	18	29,0	48,4
	De 46 a mas	32	51,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0

Fuente: Spss v23

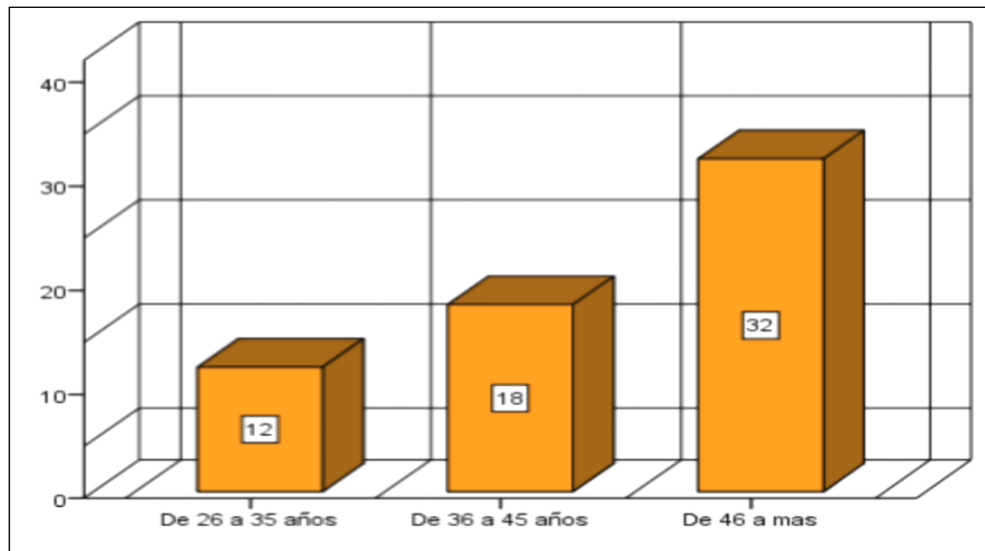


Figura 2: Edad del personal administrativo de la UGEL-A

Fuente: Spss v23

En la tabla 9 y figura 2, demuestra que en esta institución, de los 62 trabajadores encuestados, el 51.6% que representa a 32 personas tienen entre 46 años a más, 29% que representa a 18 personas tienen entre 36 a 45 años de edad y el 19.4% que representa a 12 personas están entre los 26 a 35 años de edad, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. Lo que significa que en esta institución predomina 46 años a más.

Tabla 10:

Tabla de frecuencia de tiempo que laboran en la UGEL-A

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 2 años	12	19,4	19,4	19,4
De 2 a 4 años	11	17,7	17,7	37,1
Válido De 5 a 7 años	3	4,8	4,8	41,9
De 8 años a mas	36	58,1	58,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

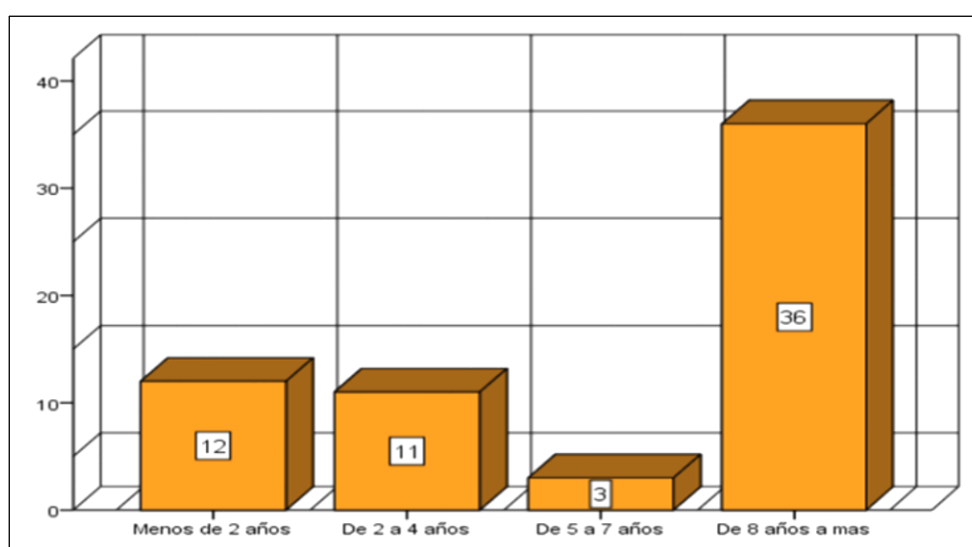


Figura 3: Tiempo que labora del personal administrativo de la UGEL-A

Fuente: Spss v23

En la tabla 10 y figura 3, demuestra que en esta institución de los 62 trabajadores administrativos encuestados, el 58.1% que representa a 36 personas están permaneciendo vigentes de 8 años a más, el 19.4% que representa a 12 personas tienen entre menos de 2 años, y el 17.7% que representa a 11 personas llevan entre 2 a 4 años y el 4.8% que representa a 3 personas llevan entre 5 a 7 años, quienes vienen laborando en la parte administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas. El resultado indica que en esta institución la mayor parte de los trabajadores laboran más de 8 años a más.

4.1.3. Distribución de Frecuencias de investigación por cada ítems

Análisis e interpretación de tablas y figuras sobre inteligencia emocional

Dimensión 1: Intrapersonal

Pregunta N° 01: Reconozco con facilidad mis emociones en mi trabajo.

Tabla 11:

Tabla de frecuencia de la pregunta 01 de comprensión emocional de sí mismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces es mi caso	5	8,1	8,1	8,1
A veces es mi caso	8	12,9	12,9	21,0
Válido Muchas veces es mi caso	30	48,4	48,4	69,4
Con mucha frecuencia	19	30,6	30,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

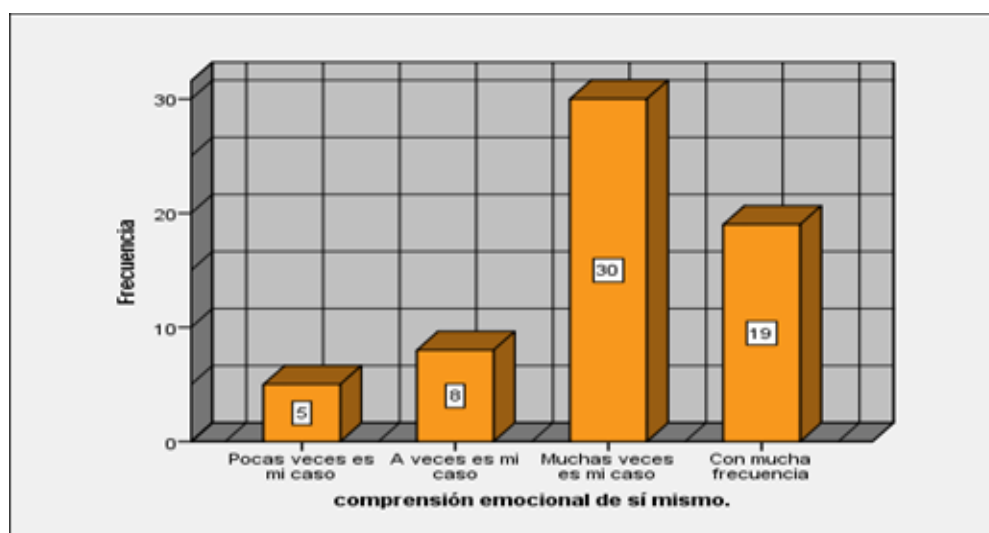


Figura 4: Pregunta 01 de comprensión emocional de sí mismo del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 11 y figura 4, el resultado demuestra que el 48.4% de los encuestados, que representa la mayor proporción (30 trabajadores administrativos), manifiestan que muchas veces reconocen con facilidad sus emociones en su trabajo y en un mínimo porcentaje de 8.1% mencionan que pocas veces es su caso. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores tienen la capacidad de reconocer su comprensión emocional de sí misma.

Dimensión 1: Intrapersonal

Pregunta N° 02: Cuando estoy en desacuerdo con alguien en mi trabajo soy capaz de decírselo de buena manera

Tabla 12:

Tabla de frecuencia de la pregunta 02 de asertividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	3	4,8	4,8	4,8
Pocas veces es mi caso	5	8,1	8,1	12,9
A veces es mi caso	14	22,6	22,6	35,5
Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	72,6
Con mucha frecuencia	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

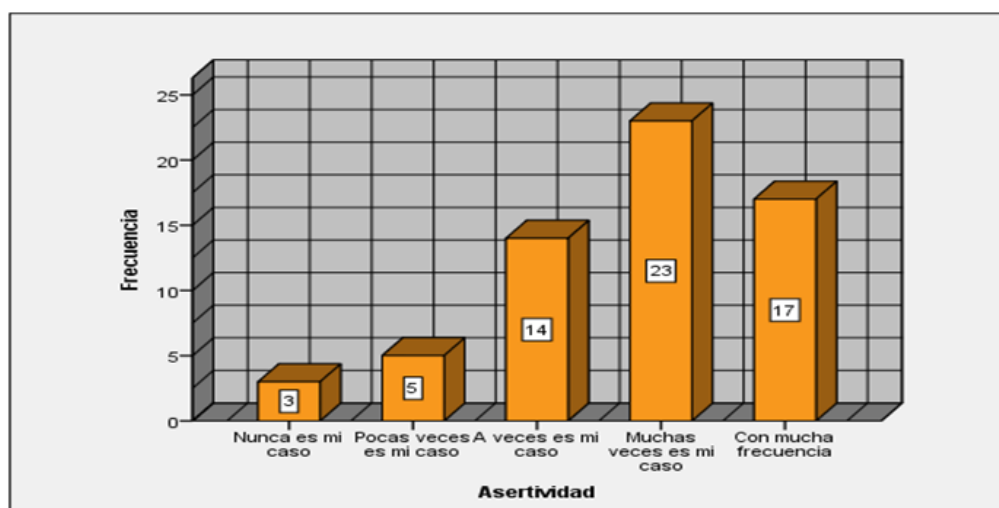


Figura 5: Pregunta 2 de asertividad del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 12 y figura 5, se puede observar que el 37.1% de los encuestados que representa la mayor proporción (23 trabajadores), revelan que muchas veces lo pueden decir cuando están en desacuerdo con alguien en su trabajo y un mínimo porcentaje de 4.8% manifiestan que nunca es su caso. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores administrativos tiene la habilidad para expresar sus sentimientos hacia los demás.

Dimensión 1: Intrapersonal

Pregunta N° 03: Me tengo mucho respeto en mi centro de trabajo.

Tabla 13:

Tabla de frecuencia de la pregunta 3 de auto concepto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	A veces es mi caso	4	6,5	6,5
	Muchas veces es mi caso	19	30,6	37,1
	Con mucha frecuencia	39	62,9	100,0
	Total	62	100,0	100,0

Fuente: Spss v23

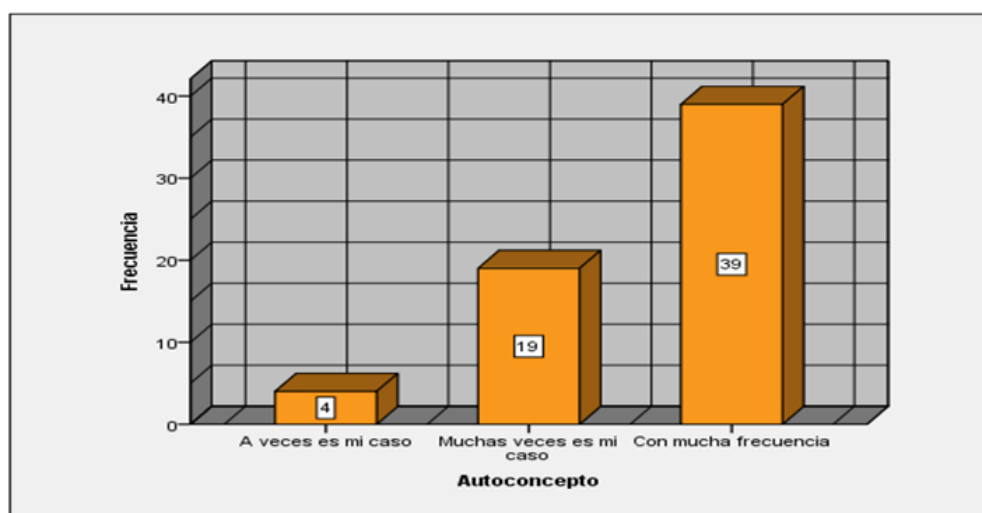


Figura 6: Pregunta 3 de autoconcepto del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 13 y figura 6, se puede observar los resultados que el 62.9% de los encuestados que representa la mayor proporción a 39 trabajadores administrativos, manifiestan que con mucha frecuencia se tienen mucho respeto a sí mismo y a los demás en su centro de trabajo y un mínimo porcentaje de 6.5% revelan que a veces es su caso en esta institución. Lo que significa que los trabajadores administrativos se respetan a si mismo aceptándose sus aspectos positivos y negativos.

Dimensión 1: Intrapersonal

Pregunta N° 04: Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten en mi centro laboral.

Tabla 14:

Tabla de frecuencia de la pregunta 04 de autorrealización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	5	8,1	8,1	11,3
A veces es mi caso	16	25,8	25,8	37,1
Muchas veces es mi caso	19	30,6	30,6	67,7
Con mucha frecuencia	20	32,3	32,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

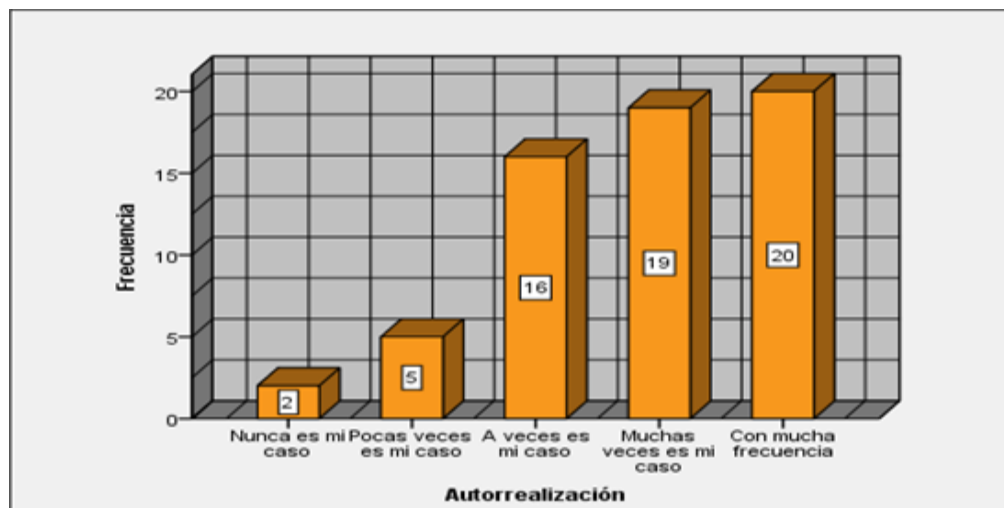


Figura 7: Pregunta 7 de autorrealización del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 14 y figura 7, se demuestra que el 32.3% de los encuestados que representa la mayor proporción a 20 trabajadores, manifiestan que con mucha frecuencia tratan de continuar y desarrollar aquellas cosas que le divierte en su centro de trabajo y un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que nunca es su caso. Esto significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad para realizar el trabajo lo que realmente disfrutan.

Dimensión 1: Intrapersonal

Pregunta N° 05: Prefiero un trabajo en el que no me diga casi todo lo que tengo que hacer.

Tabla 15:

Tabla de frecuencia de la pregunta 05 de independencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	9	14,5	14,5	14,5
Pocas veces es mi caso	14	22,6	22,6	37,1
A veces es mi caso	14	22,6	22,6	59,7
Muchas veces es mi caso	15	24,2	24,2	83,9
Con mucha frecuencia	10	16,1	16,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

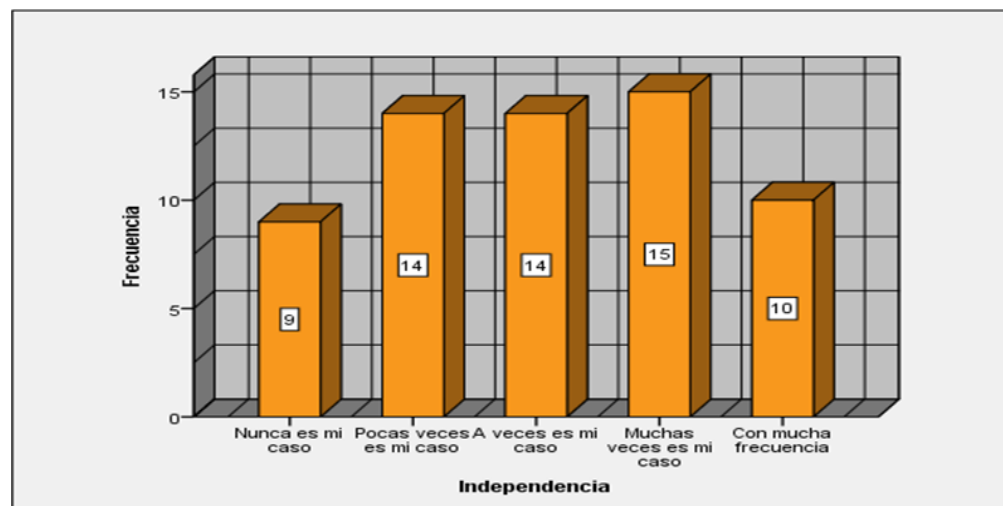


Figura 8: Pregunta 5 de independencia del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 15 y figura 8, se puede observar los resultados que el 24.2% de los encuestados que representa la mayor proporción a 15 trabajadores administrativos, mencionan que muchas veces prefieren un trabajo en el que no le digan casi todo lo que tienen que hacer y un mínimo porcentaje de 14.5% manifiestan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores tienen la capacidad de sentirse seguro de sí mismo en su trabajo.

Dimensión 2: Interpersonal

Pregunta N° 06: Soy bueno para comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.

Tabla 16:

Tabla de frecuencia de la pregunta 06 de la empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	2	3,2	3,2	4,8
A veces es mi caso	12	19,4	19,4	24,2
Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	61,3
Con mucha frecuencia	24	38,7	38,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

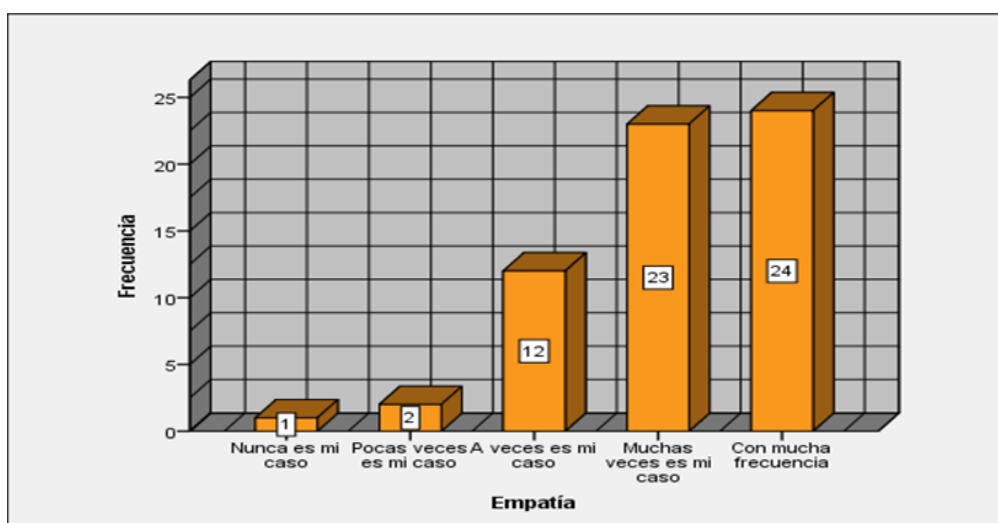


Figura 9: Pregunta 06 de la empatía del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 16 y figura 9, el resultados demuestra que el 38.7% de los encuestados que representan la mayor proporción a 24 trabajadores, manifiestan que con mucha frecuencia comprenden los sentimientos de sus compañeros de trabajo y un mínimo porcentaje de 1.6% mencionan que nunca es su caso. Esto significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad de comprender y apreciar los sentimientos de sus compañeros de trabajo.

Dimensión 2: Interpersonal

Pregunta N° 07: Mis compañeros opinan que soy una persona sociable en mi centro laboral.

Tabla 17:

Tabla de frecuencia de la pregunta 07 de relaciones interpersonales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	3	4,8	4,8	4,8
Pocas veces es mi caso	4	6,5	6,5	11,3
A veces es mi caso	12	19,4	19,4	30,6
Muchas veces es mi caso	26	41,9	41,9	72,6
Con mucha frecuencia	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

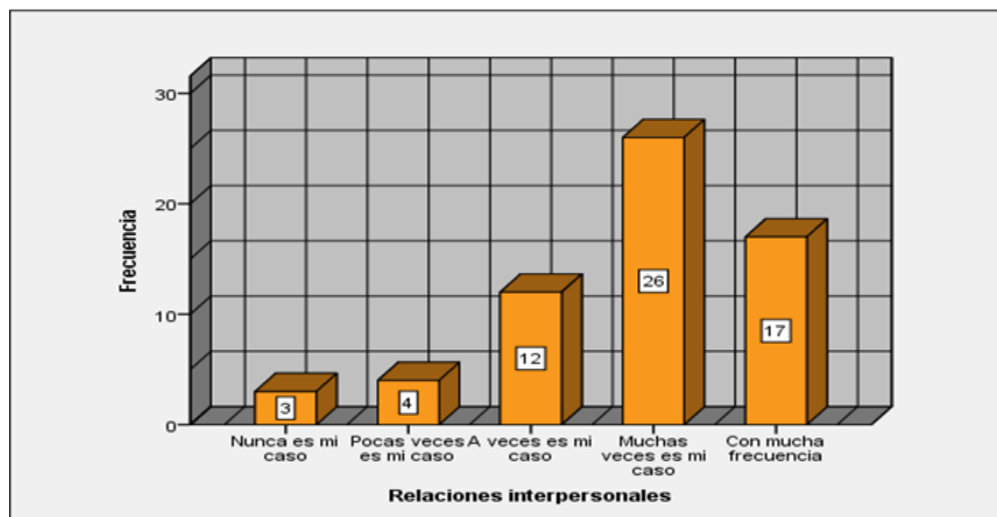


Figura 10: Pregunta 07 de relaciones interpersonales del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 17 y figura 10, se demuestra los resultados que el 41.9% de los encuestados que representan la mayor proporción a 26 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces sus compañeros trabajo opinan que es una persona sociable y en un mínimo porcentaje de 4.8% mencionan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad para establecer buenas relaciones interpersonales.

Dimensión 2: Interpersonal

Pregunta N° 08: Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo en situaciones difíciles.

Tabla 18:

Tabla de frecuencia de la pregunta 08 de responsabilidad social.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	1	1,6	1,6	3,2
A veces es mi caso	9	14,5	14,5	17,7
Muchas veces es mi caso	21	33,9	33,9	51,6
Con mucha frecuencia	30	48,4	48,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

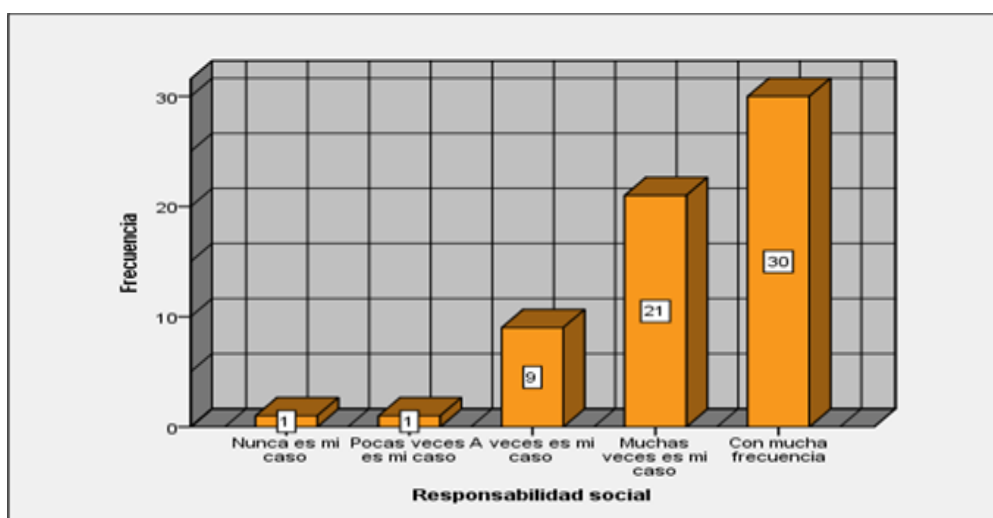


Figura 11: Pregunta 08 de responsabilidad social del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 18 y figura 11, los resultados demuestran que el 48.4% de los encuestados que representa la mayor proporción a 30 trabajadores administrativos, mencionan que con mucha frecuencia les gusta ayudar a sus compañeros de trabajo en situaciones difíciles, mientras que el mínimo porcentaje de 1.6% manifiestan que pocas veces y nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores tienen la habilidad de cooperar y colaborar con sus compañeros de trabajo.

Dimensión 3: Adaptabilidad

Pregunta N° 09: Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.

Tabla 19:

Tabla de frecuencia de la pregunta 09 de solución de problema.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
A veces es mi caso	8	12,9	12,9	16,1
Válido Muchas veces es mi caso	24	38,7	38,7	54,8
Con mucha frecuencia	28	45,2	45,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

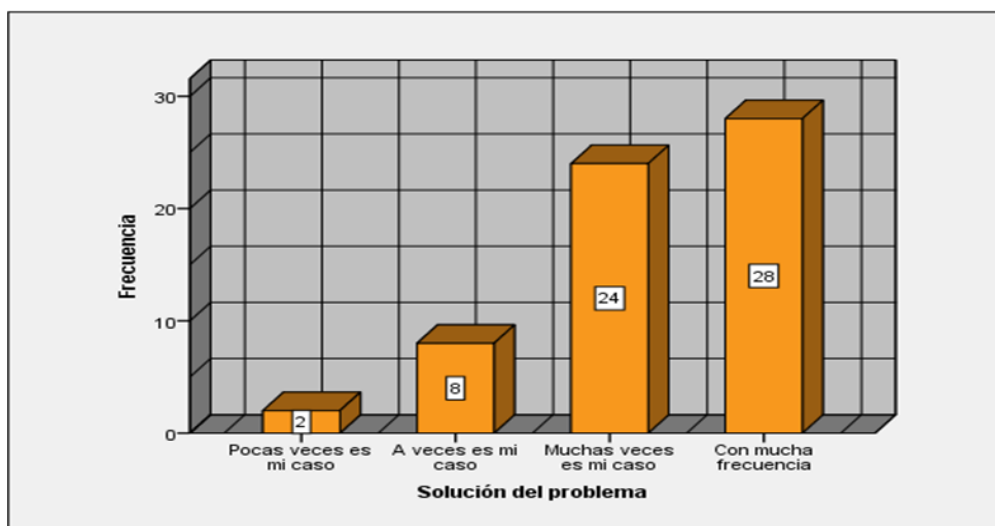


Figura 12: Pregunta 09 de solución del problema del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 19 y figura 12, se demuestra que el 45.2% de los encuestados que representa la mayor proporción a 28 trabajadores administrativos, mencionan que cuando intentan resolver un problema analizan todas las posibles soluciones y luego escogen la que más consideran mejor y en un mínimo porcentaje de 3.2% manifiestan que pocas veces es su caso. Lo que significa que los trabajadores tienen la habilidad para identificar y definir los problemas y luego llegar a una buena solución del problema.

Dimensión 3: Adaptabilidad

Pregunta N° 10: Soy consciente de lo que me está pasando en mi centro laboral.

Tabla 20:

Tabla de frecuencia de la pregunta 10 de prueba de la realidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces es mi caso	3	4,8	4,8	4,8
A veces es mi caso	3	4,8	4,8	9,7
Válido Muchas veces es mi caso	25	40,3	40,3	50,0
Con mucha frecuencia	31	50,0	50,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

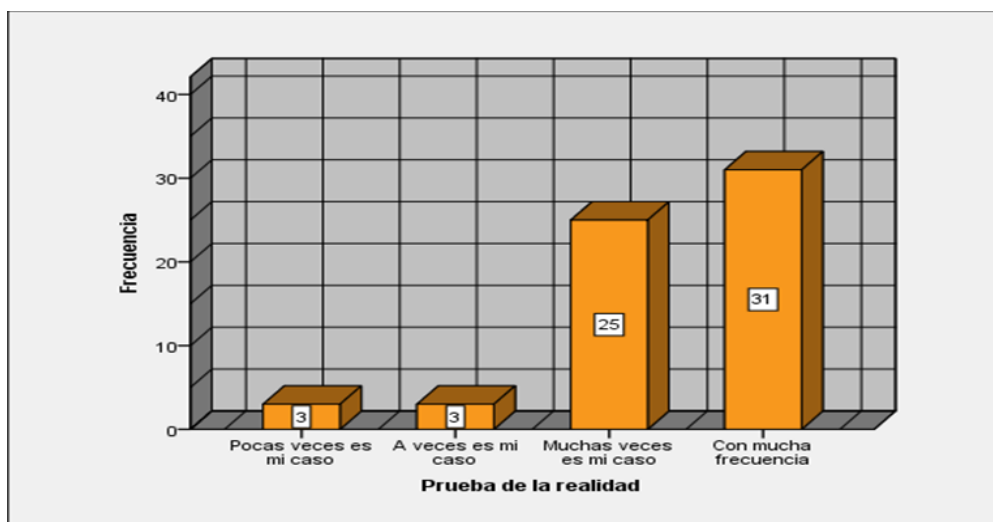


Figura 13: Pregunta 10 de prueba de la realidad del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 20 y figura 13, se puede observar los resultados el 50% de los encuestados que representa la mayor proporción a 31 trabajadores administrativos, mencionan que con mucha frecuencia son conscientes de lo que le está pasando en su centro trabajo, y en un mínimo porcentaje de 4.8% manifiestan que pocas veces y nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la capacidad de ser consciente de lo que hace.

Dimensión 3: Adaptabilidad

Pregunta N° 11: Me resulta fácil comenzar cosas nuevas en mi centro laboral.

Tabla 21:

Tabla de frecuencia de la pregunta 11 de la flexibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	3	4,8	4,8	6,5
A veces es mi caso	7	11,3	11,3	17,7
Muchas veces es mi caso	28	45,2	45,2	62,9
Con mucha frecuencia	23	37,1	37,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

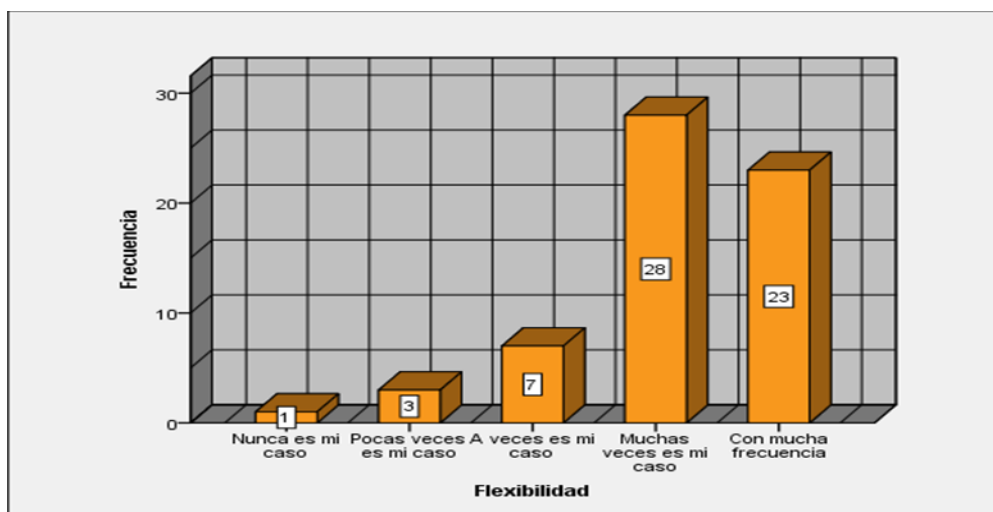


Figura 14: Pregunta 11 de la flexibilidad del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 21 y figura 14, se demuestra los resultados el 45.2% de los encuestados que representa la mayor proporción a 28 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces les resulta fácil comenzar cosas nuevas en su centro de trabajo, mientras el mínimo porcentaje de 1.6% mencionan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la capacidad de adecuarse a las distintas situaciones de trabajo.

Dimensión 4: Manejo de estrés

Pregunta N° 12: Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso en mi centro de trabajo.

Tabla 22:

Tabla de frecuencia de la pregunta 12 de tolerancia al estrés.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	3	4,8	4,8	4,8
Pocas veces es mi caso	6	9,7	9,7	14,5
A veces es mi caso	17	27,4	27,4	41,9
Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	79,0
Con mucha frecuencia	13	21,0	21,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

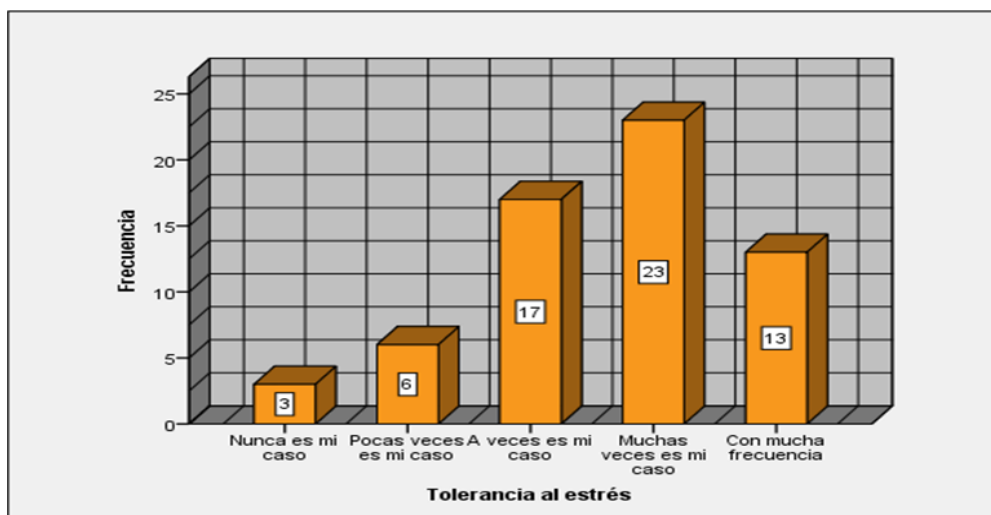


Figura 15: Pregunta 12 de tolerancia al estrés del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 22 y figura 15, se demuestra el 37.1% de los encuestados que representa la mayor proporción a 23 trabajadores administrativo, manifiestan que muchas veces pueden manejar situaciones de estrés, sin ponerse demasiado nervioso en su centro de trabajo y en un mínimo porcentaje de 4.8% mencionan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad de controlar y manejar las situaciones estresantes.

Dimensión 4: Manejo de estrés

Pregunta N° 13: Tengo problemas para controlarme cuando me enojo en mi centro de trabajo

Tabla 23:

Tabla de frecuencia de la pregunta 13 de control de impulsos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	18	29,0	29,0	29,0
Pocas veces es mi caso	15	24,2	24,2	53,2
A veces es mi caso	10	16,1	16,1	69,4
Muchas veces es mi caso	13	21,0	21,0	90,3
Con mucha frecuencia	6	9,7	9,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

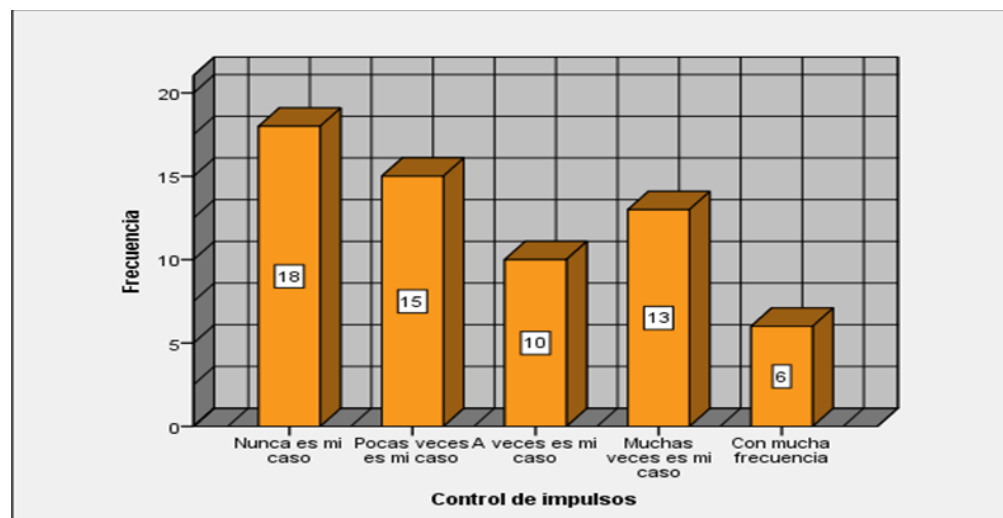


Figura 16: Pregunta 13 de control de impulsos del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 23 y figura 16, los resultados demuestran que el 29% de los encuestados que representa la mayor proporción a 18 trabajadores administrativo, manifiestan que nunca no tienen problemas para controlarse cuando están enojados en su centro de trabajo y en un mínimo porcentaje de 9.7% mencionan que con mucha frecuencia es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad de controlar sus impulsos en situaciones de controversia.

Dimensión 5: Estado de ánimo

Pregunta N° 14: Soy una persona bastante alegre y optimista en mí centro de trabajo.

Tabla 24:

Tabla de frecuencia de la pregunta 14 de felicidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	5	8,1	8,1	9,7
A veces es mi caso	7	11,3	11,3	21,0
Muchas veces es mi caso	19	30,6	30,6	51,6
Con mucha frecuencia	30	48,4	48,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

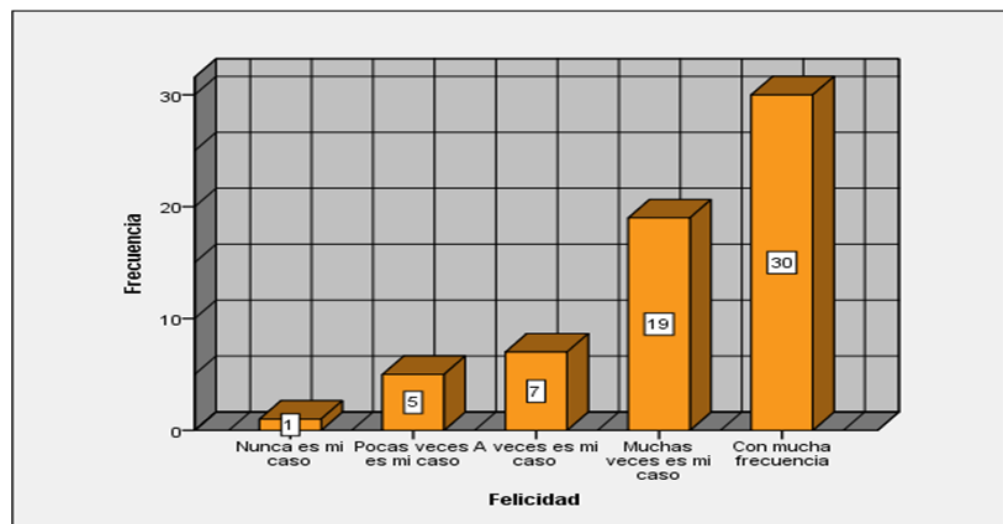


Figura 17: Pregunta 14 de felicidad del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 24 y figura 17, se puede observar los resultados obtenidos que el 48.4% de los encuestados que representa la mayor proporción a 30 trabajadores administrativos, manifiestan que con mucha frecuencia son personas bastante alegre y optimista en su centro de trabajo y en un mínimo porcentaje de 1.6% mencionan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad de sentirse satisfechos de su trabajo.

Dimensión 5: Estado de ánimo

Pregunta N° 15: Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago en mi centro de trabajo.

Tabla 25:

Tabla de frecuencia de la pregunta 15 de optimismo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
A veces es mi caso	6	9,7	9,7	12,9
Válido Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	50,0
Con mucha frecuencia	31	50,0	50,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

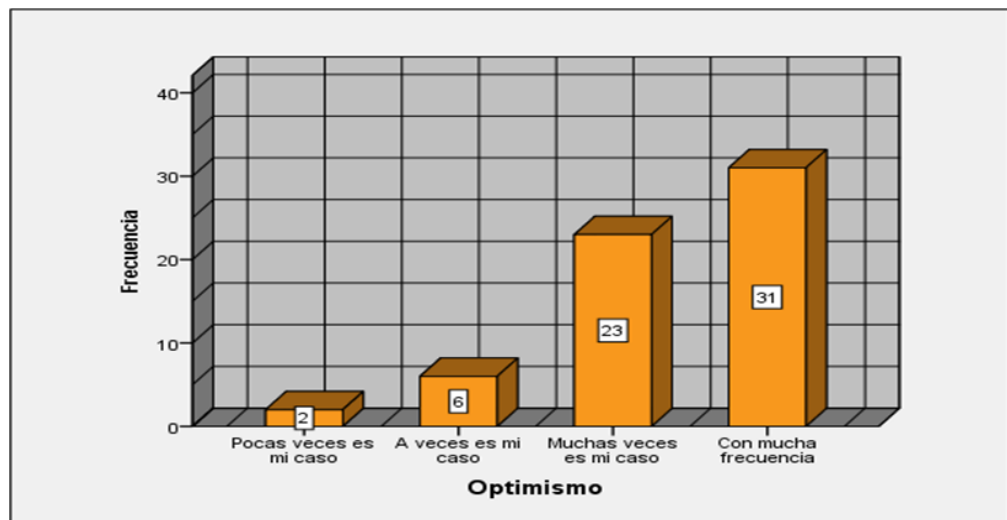


Figura 18: Pregunta 15 de optimismo del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 25 y figura 18, Los resultados demuestran que el 50% de los encuestados que representa la mayor proporción a 31 trabajadores administrativos, manifiestan que con mucha frecuencia son optimistas en la mayoría de las cosas que hacen en su centro de trabajo y en un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que pocas veces es su caso. Lo que significa que mayor parte de los trabajadores administrativos tienen la habilidad para ver los aspectos positivos a pesar de las adversidades y los sentimientos negativos en su labor.

Análisis e interpretación de tablas y figuras sobre conflicto laboral, conflicto funcional

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 16: Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo.

Tabla 26:

Tabla de frecuencia de la pregunta 16 de competencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
A veces es mi caso	5	8,1	8,1	11,3
Válido Muchas veces es mi caso	25	40,3	40,3	51,6
Con mucha frecuencia	30	48,4	48,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

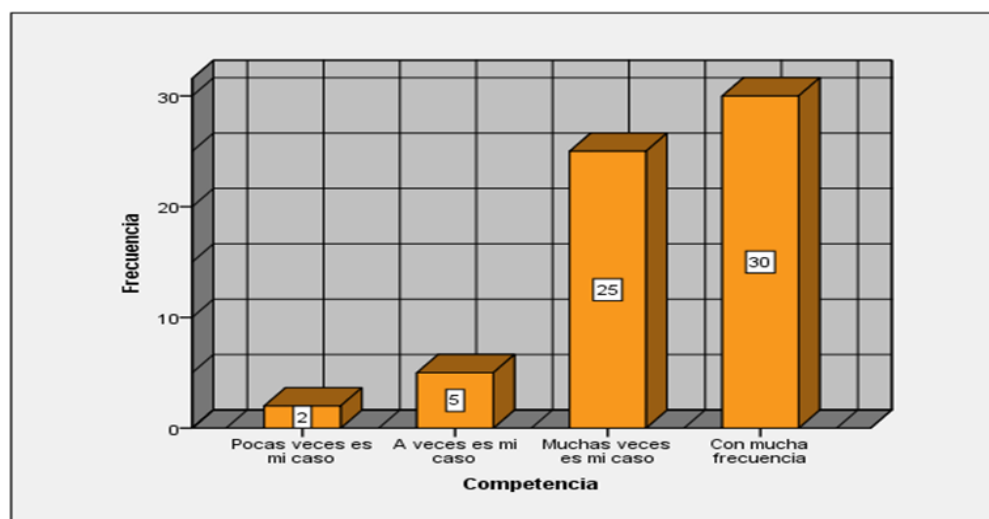


Figura 19: Pregunta 16 de competencia del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 26 y figura 19, los resultados se demuestran que el 48.4% de los encuestados que representa la mayor proporción a 30 trabajadores administrativos, revelan que con mucha frecuencia son firmes para perseguir sus metas en su centro de trabajo, mientras que el mínimo porcentaje de 3.2% manifiestan que pocas veces es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos son asertivos y no cooperan procura satisfacer sus propios intereses hasta conseguir sus metas.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 17: Trato que mi posición sea la que gane cuando propongo una solución en mi centro de trabajo.

Tabla 27:

Tabla de frecuencia de la pregunta 17 de competencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	7	11,3	11,3	11,3
Pocas veces es mi caso	11	17,7	17,7	29,0
A veces es mi caso	18	29,0	29,0	58,1
Muchas veces es mi caso	15	24,2	24,2	82,3
Con mucha frecuencia	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

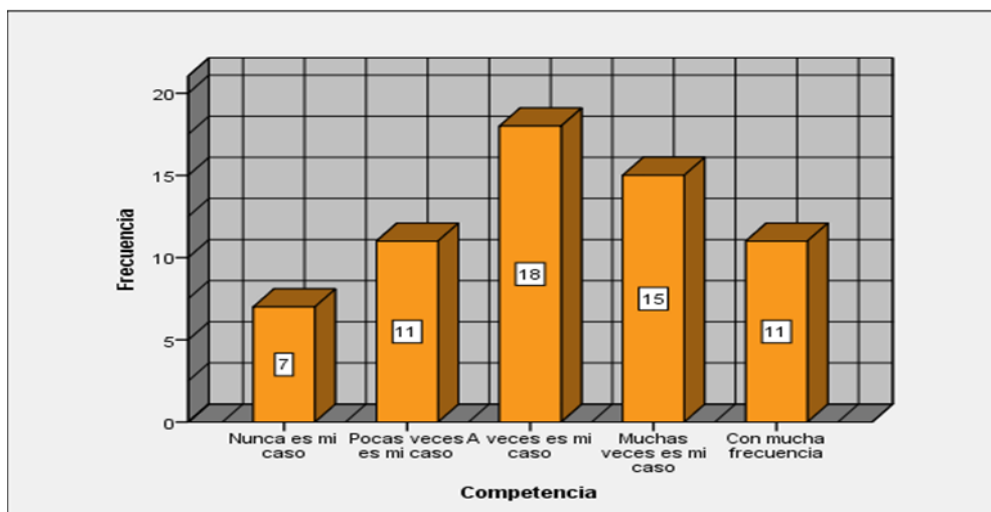


Figura 20: Pregunta 17 de competencia del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 27 y figura 20, se demuestra que el 29% de los encuestados que representa la mayor proporción a 18 trabajadores administrativos, manifiestan que a veces tratan que su posición sea la que gane cuando proponen una solución en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 11.3% revelan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos buscan su propio interés y creen que es la correcta lo que proponen.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 18: Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición en mi centro de trabajo.

Tabla 28:

Tabla de frecuencia de la pregunta 18 de competencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	6	9,7	9,7	11,3
Válido A veces es mi caso	15	24,2	24,2	35,5
Muchas veces es mi caso	22	35,5	35,5	71,0
Con mucha frecuencia	18	29,0	29,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

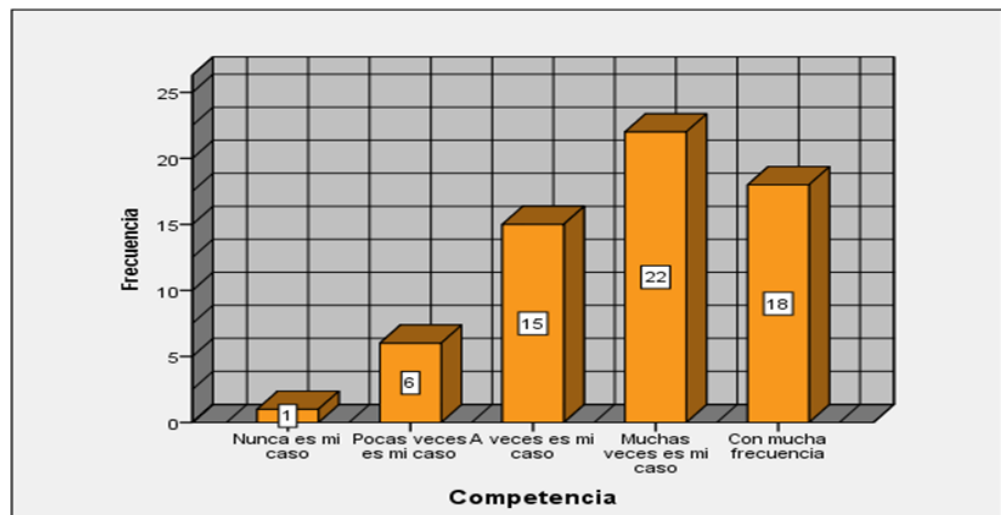


Figura 21: Pregunta 18 de competencia del personal administrativo.

Fuente: Spss V23

En la tabla 28 y figura 21, los resultados demuestran que el 35.5% de los encuestados que representa la mayor proporción a 22 trabajadores administrativos, revelan que muchas veces tratan de mostrarle la lógica y el beneficio de su posición en su centro de su trabajo, y en un mínima porcentaje de 1.6% mencionan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos emplean cualquier medio que le parezca el más apropiado para que su postura gane.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 19: Busco constantemente la ayuda de mi compañero para encontrar una solución en mi centro de trabajo.

Tabla 29:

Tabla de frecuencia de la pregunta 19 de colaboración.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	6	9,7	9,7	9,7
Pocas veces es mi caso	13	21,0	21,0	30,6
A veces es mi caso	13	21,0	21,0	51,6
Muchas veces es mi caso	21	33,9	33,9	85,5
Con mucha frecuencia	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

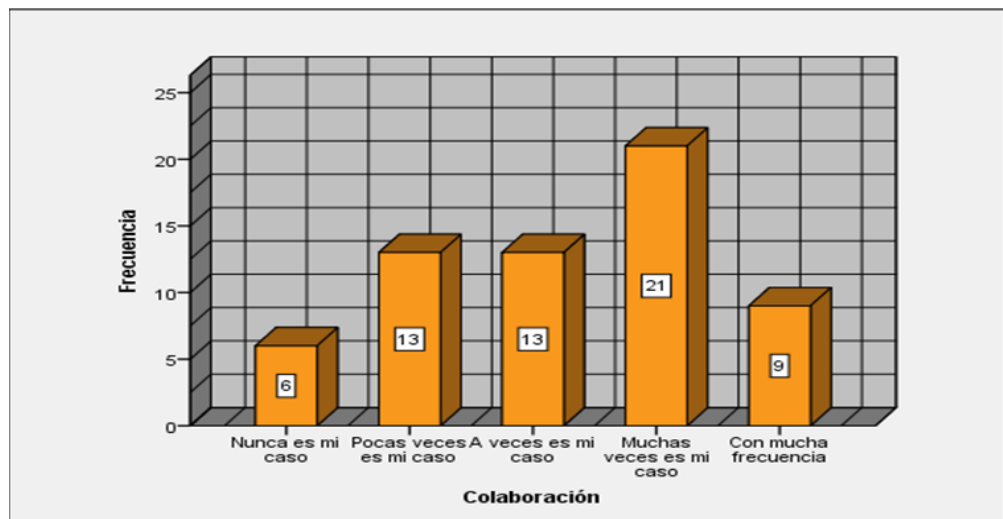


Figura 22: Pregunta 19 de colaboración del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 29 y figura 22, se demuestra que el 33.9% de los encuestados que representan la mayor proporción a 21 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces buscan constantemente la ayuda de sus compañeros para encontrar una solución en su centro de trabajo, y mientras que el mínimo porcentaje de 9.7% revelan que nunca es su caso. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores administrativos son asertivos y cooperativos para encontrar una solución que satisfaga plenamente los objetivos de todos.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 20: Trato de inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones en mi centro de trabajo.

Tabla 30:

Tabla de frecuencia de la pregunta 20 de colaboración.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	7	11,3	11,3	11,3
Pocas veces es mi caso	9	14,5	14,5	25,8
A veces es mi caso	17	27,4	27,4	53,2
Muchas veces es mi caso	12	19,4	19,4	72,6
Con mucha frecuencia	17	27,4	27,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

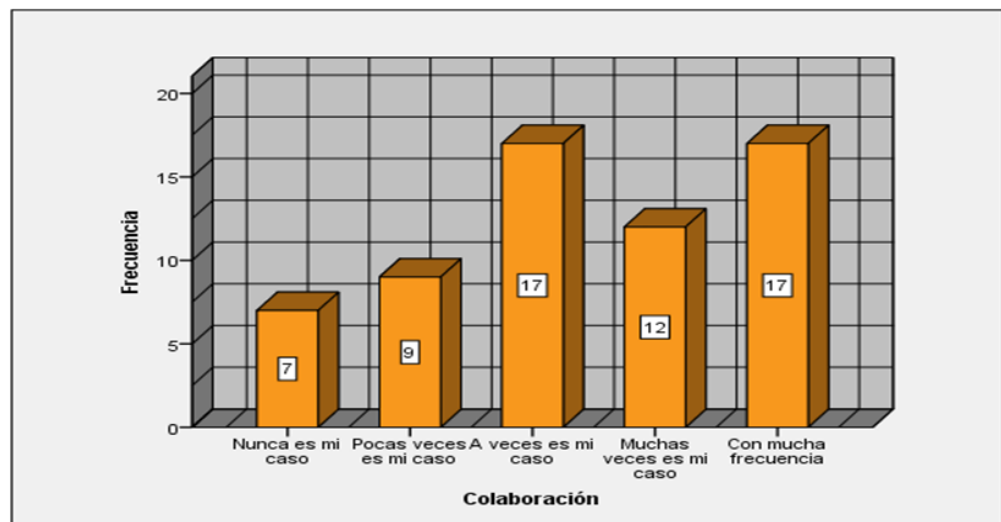


Figura 23: Pregunta 20 de colaboración del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 30 y figura 23, los resultados demuestran que el 27.4% de los encuestados que representan la mayor proporción a 17 trabajadores administrativos, revelan que con mucha frecuencia tratan inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 11.3% manifiestan que nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos analizan los asuntos para identificar los intereses de los compañeros y encontrar una alternativa de solución que satisfaga a todos.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 21: Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos en mi centro de trabajo.

Tabla 31:

Tabla de frecuencia de la pregunta 21 de colaboración.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	18	29,0	29,0	30,6
A veces es mi caso	13	21,0	21,0	51,6
Muchas veces es mi caso	15	24,2	24,2	75,8
Con mucha frecuencia	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

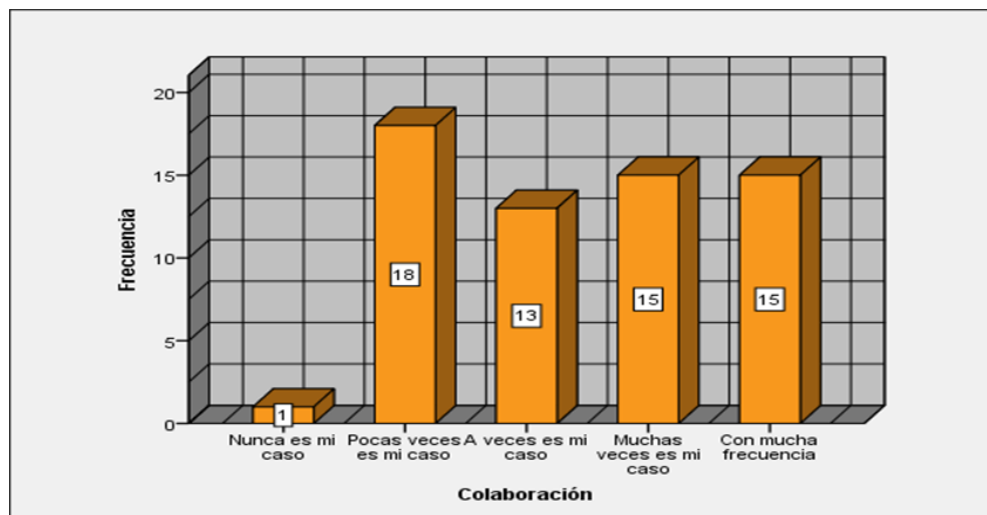


Figura 24: Pregunta 21 de colaboración del personal administrativa.

Fuente: Spss v23

En la tabla 31 y figura 24, se demuestra que el 18% de los encuestados que representan la mayor proporción a 18 trabajadores administrativos, manifiestan que pocas veces se preocupan por satisfacer las necesidades de todos en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 1.6% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos se preocupan en tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 22: Usualmente busco la mejor alternativa para encontrar solución en mi trabajo

Tabla 32:

Tabla de frecuencia de la pregunta 22 de colaboración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	3	4,8	4,8	8,1
A veces es mi caso	13	21,0	21,0	29,0
Muchas veces es mi caso	19	30,6	30,6	59,7
Con mucha frecuencia	25	40,3	40,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

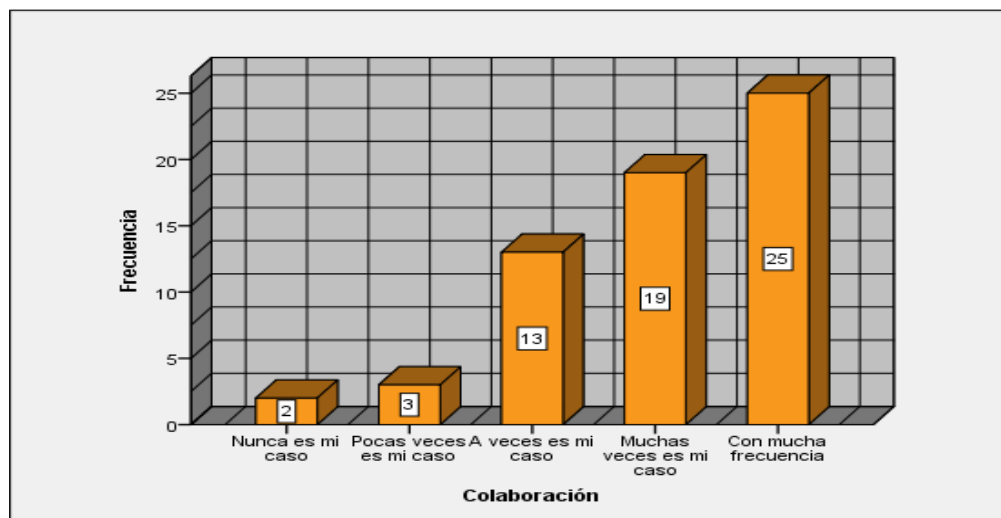


Figura 25: Pregunta 22 de colaboración del personal administrativa.

Fuente: Spss v23

En la tabla 32 y figura 25, se demuestra que el 40.3% de los encuestados que representan la mayor proporción a 25 trabajadores administrativos, manifiestan que con mucha frecuencia buscan la mejor alternativa para encontrar solución en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos se preocupan en tratar de encontrar una solución creativa a un problema interpersonal.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 23: Trato de encontrar una solución de compromiso en mi centro de trabajo.

Tabla 33:

Tabla de frecuencia de la pregunta 23 de compromiso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	3	4,8	4,8	8,1
A veces es mi caso	13	21,0	21,0	29,0
Muchas veces es mi caso	19	30,6	30,6	59,7
Con mucha frecuencia	25	40,3	40,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

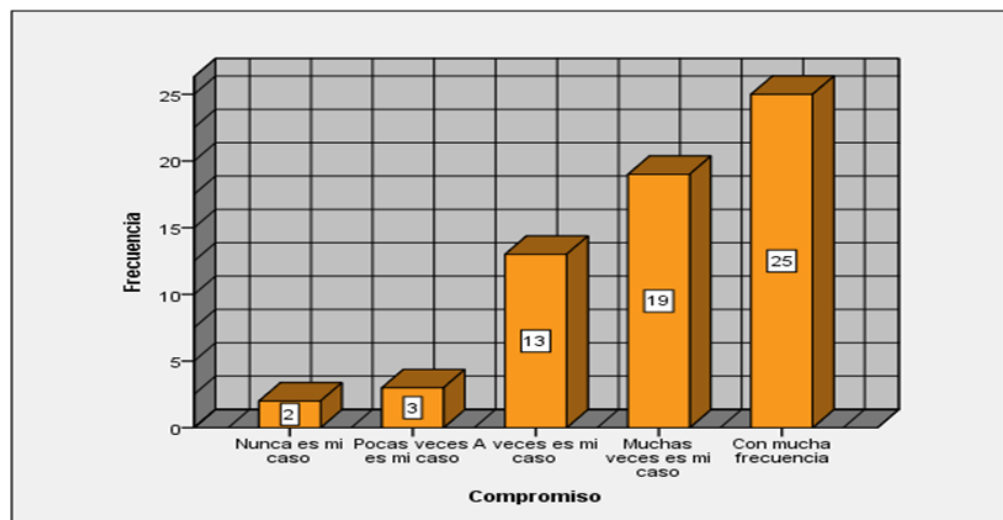


Figura 26: Pregunta 23 de compromiso del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En tabla 33 y figura 26, los resultados demuestran que en un 40.3% de los encuestados que representan la mayor proporción a 25 trabajadores administrativos, revelan que con mucha frecuencia tratan de encontrar una solución de compromiso en su centro de trabajo, y en un mínimo proporción de 3.2% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores administrativos están entre asertivo y cooperativo y el objetivo es encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a todos.

Dimensión 1: Conflicto funcional

Pregunta N° 24: Propongo una solución intermedia en mi centro de trabajo.

Tabla 34:

Tabla de frecuencia de la pregunta 24 de compromiso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	3	4,8	4,8	4,8
Pocas veces es mi caso	6	9,7	9,7	14,5
A veces es mi caso	9	14,5	14,5	29,0
Muchas veces es mi caso	29	46,8	46,8	75,8
Con mucha frecuencia	15	24,2	24,2	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

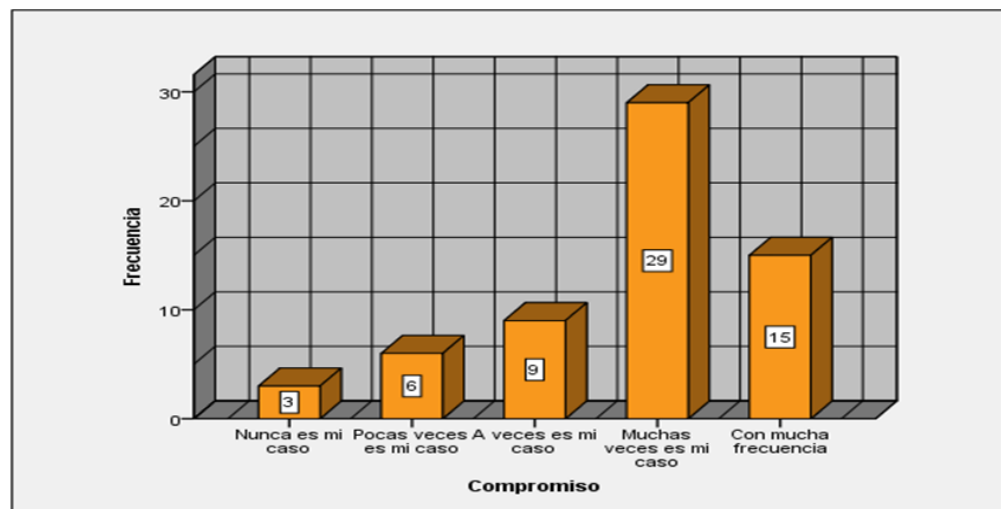


Figura 27: Pregunta 24 de compromiso del personal administrativo,

Fuente: Spss v23

En la tabla 34 y figura 27, se demuestra que el 46.8% de los encuestados que representan la mayor proporción a 29 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces proponen una solución intermedia en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 4.8% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos le presta atención las preocupaciones de todos para dar una solución mutua que satisfaga sus metas.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 25: Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías en mi centro de trabajo.

Tabla 35:

Tabla de frecuencia de la pregunta 25 de compromiso.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	9	14,5	14,5	14,5
Pocas veces es mi caso	11	17,7	17,7	32,3
A veces es mi caso	18	29,0	29,0	61,3
Muchas veces es mi caso	18	29,0	29,0	90,3
Con mucha frecuencia	6	9,7	9,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

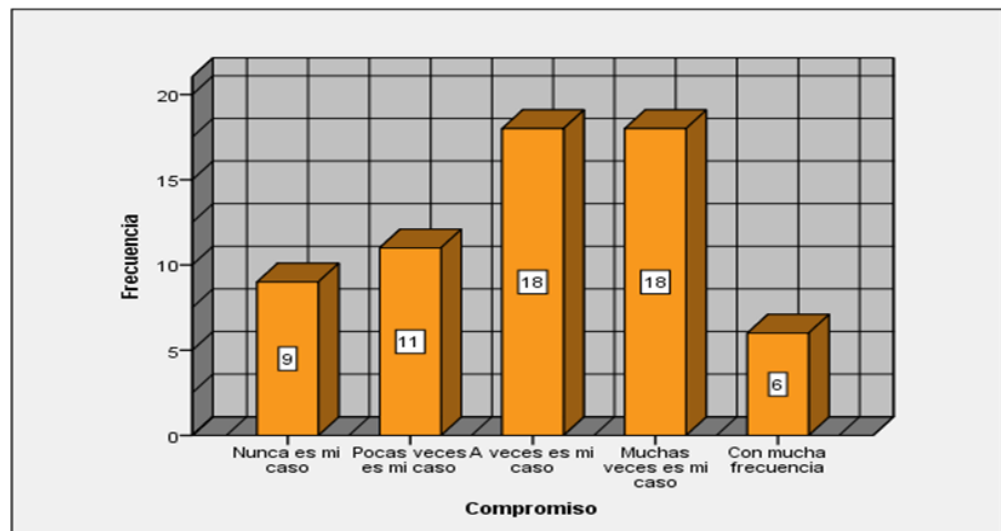


Figura 28: Pregunta 25 de compromiso del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 35 y figura 28, los resultados demuestran que el 29% de los encuestados que representan la mayor proporción a 18 trabajadores administrativos, revelan que a veces y muchas veces aceptan algunas de sus posturas en su centro de su trabajo, mientras que la mínima proporción de 9.7% manifiestan que con mucha frecuencia lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la habilidad de intercambiar sus alternativas de solución para intentar una rápida solución intermedia.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 26: Trato de que mis compañeros acepten un compromiso

Tabla 36:

Tabla de frecuencia de la pregunta 26 de compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	10	16,1	16,1	16,1
Pocas veces es mi caso	15	24,2	24,2	40,3
A veces es mi caso	17	27,4	27,4	67,7
Muchas veces es mi caso	12	19,4	19,4	87,1
Con mucha frecuencia	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

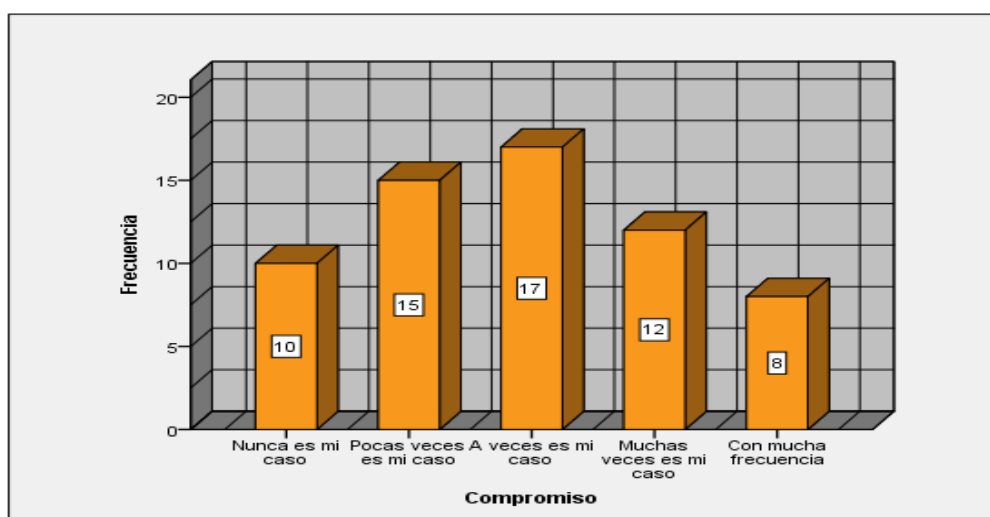


Figura 29: Pregunta 26 de compromiso del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 36 y figura 29, se demuestra que el 27.4% de los encuestados que representan la mayor proporción a 17 trabajadores administrativos, manifiestan que a veces tratan de que sus compañeros acepten un compromiso, y en un mínimo porcentaje de 16.1% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos le presta atención las preocupaciones de todos para dar una solución.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 27: Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo

Tabla 37:

Tabla de frecuencia de la pregunta 27 de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	8	12,9	12,9	16,1
A veces es mi caso	8	12,9	12,9	29,0
Muchas veces es mi caso	33	53,2	53,2	82,3
Con mucha frecuencia	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

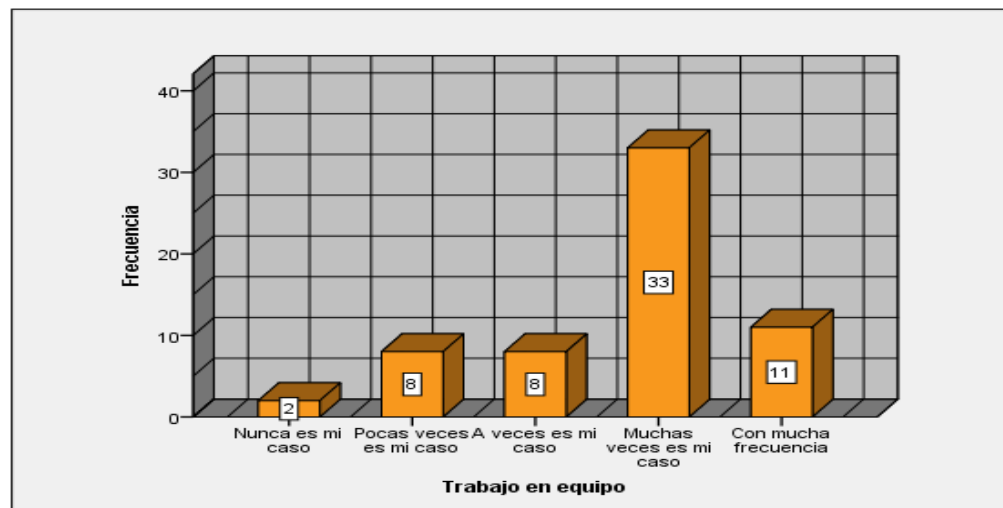


Figura 30: Pregunta 27 de trabajo en equipo del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 37 y figura 30, se demuestra que el 53.2% de los encuestados que representan la mayor proporción a 33 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces, cuando tienen dudas resuelven consultando a sus compañeros de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos trabajan conjuntamente para resolver un problema consultándose unos a otros.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 28: Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío

Tabla 38:

Tabla de frecuencia de la pregunta 28 de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	9	14,5	14,5	17,7
A veces es mi caso	16	25,8	25,8	43,5
Muchas veces es mi caso	22	35,5	35,5	79,0
Con mucha frecuencia	13	21,0	21,0	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

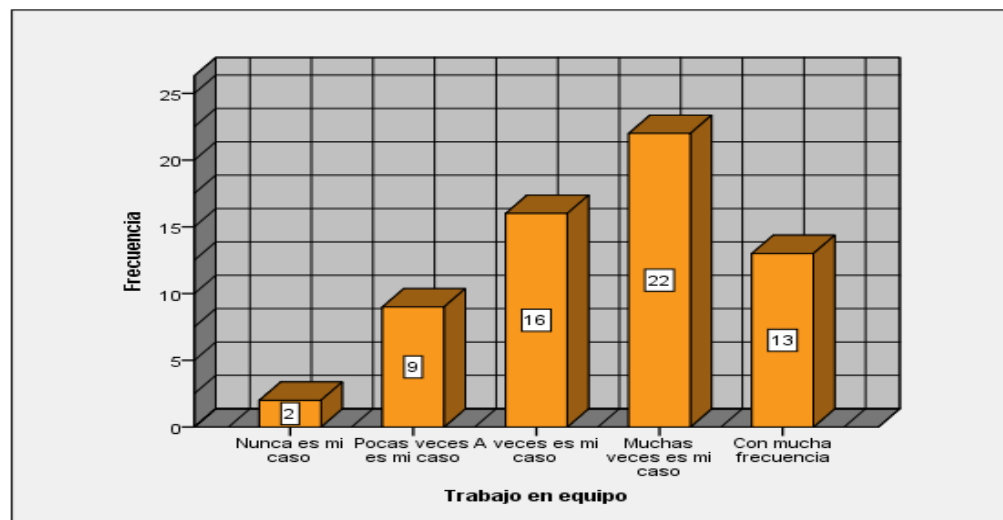


Figura 31: Pregunta 28 de trabajo en equipo del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 38 y figura 31, se demuestra que el 35.5% de los encuestados que representan la mayor proporción a 22 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces trabajan fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al suyo, y en un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen la capacidad de trabajar en equipo para dar una solución que beneficia a todos en conjunto.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 29: Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.

Tabla 39:

Tabla de frecuencia de la pregunta 29 de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	10	16,1	16,1	17,7
A veces es mi caso	15	24,2	24,2	41,9
Muchas veces es mi caso	25	40,3	40,3	82,3
Con mucha frecuencia	11	17,7	17,7	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

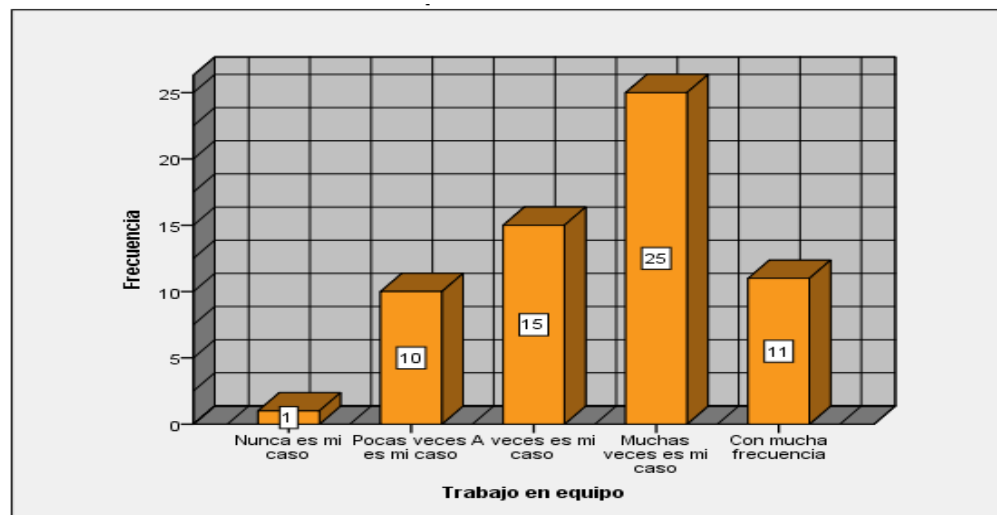


Figura 32: Pregunta 29 de trabajo en equipo del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 39 y figura 32, se demuestra que el 40.3% de los encuestados que representan la mayor proporción a 25 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces consideran diferentes opiniones antes de tomar decisiones en su centro laboral, y en un mínimo porcentaje de 1.6% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos le presta atención las preocupaciones de todos para tomar decisiones que satisfaga sus metas.

Dimensión 1: Conflicto funcional.

Pregunta N° 30: Me muestro tolerante y comprensivo si alguien comete algún error.

Tabla 40:

Tabla de frecuencia de la pregunta 30 de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	9	14,5	14,5	17,7
A veces es mi caso	7	11,3	11,3	29,0
Muchas veces es mi caso	25	40,3	40,3	69,4
Con mucha frecuencia	19	30,6	30,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

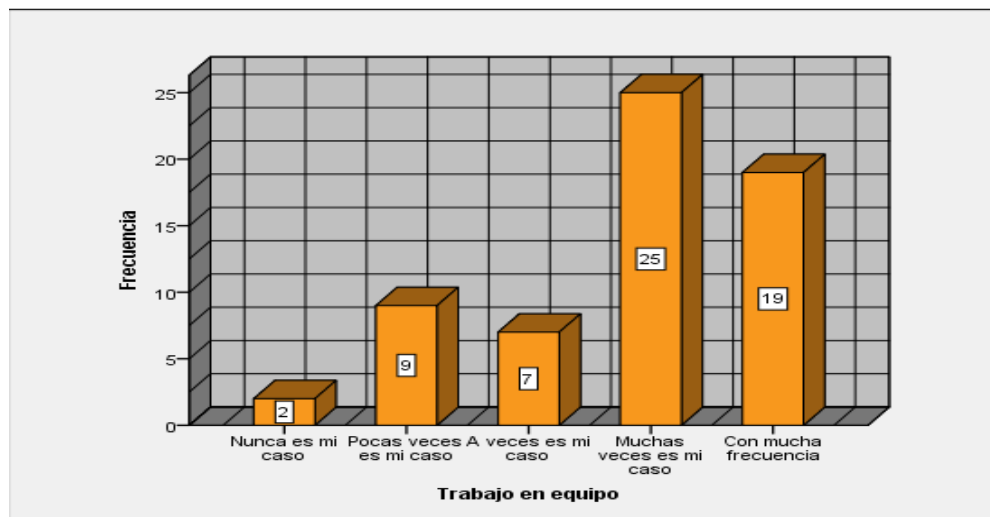


Figura 33: Pregunta 30 de trabajo en equipo del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 40 y figura 33, se demuestra que el 40.3% de los encuestados que representan la mayor proporción a 25 trabajadores administrativos, manifiestan que muchas veces son tolerantes y comprensivos si alguien comete algún error en su centro de trabajo, y en un mínimo porcentaje de 3.2% mencionan que nunca lo hacen. Lo que significa que los trabajadores administrativos le presta atención las preocupaciones de todos para dar una solución mutua que satisfaga sus metas.

4.1.4. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 41:

Tabla de frecuencias (V1: Inteligencia emocional)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	9	14,5	14,5	17,7
A veces es mi caso	18	29,0	29,0	46,8
Muchas veces es mi caso	24	38,7	38,7	85,5
Con mucha frecuencia	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss 23

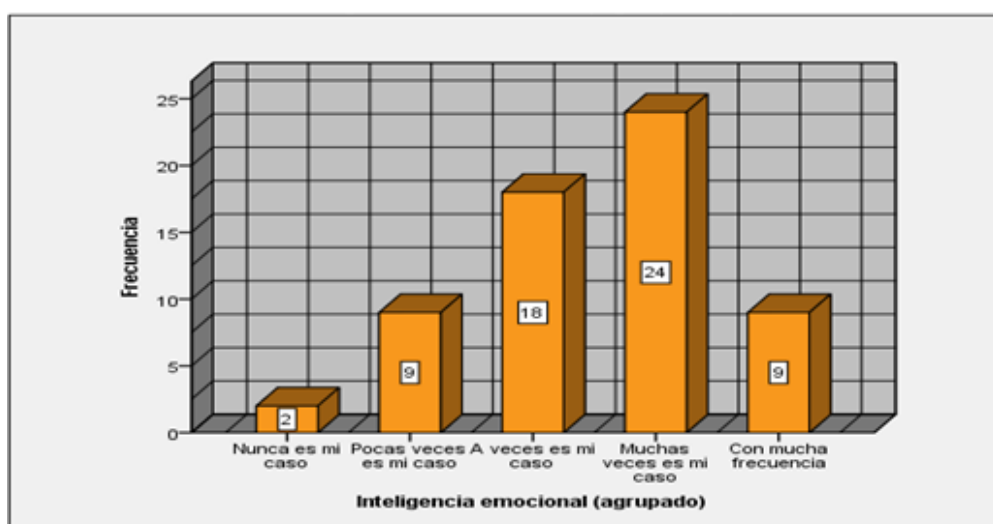


Figura 34: Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos

Fuente: Spss v23

En la tabla 41 y la figura 34, los resultados demuestran que el 38.7% que equivale a 24 trabajadores encuestados, manifiestan que muchas veces tienen la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, mientras el 29% que equivale a 18 personas revelan que a veces tienen la capacidad de entenderse así mismo y a los demás y el 14,5% con mucha frecuencia lo hacen y un mínimo porcentaje de 3.2% nunca es su caso. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen una adecuada inteligencia emocional en relación a intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.

Tabla 42:

Tabla de frecuencias (V1D1: Componente intrapersonal)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	8	12,9	12,9	16,1
A veces es mi caso	22	35,5	35,5	51,6
Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	88,7
Con mucha frecuencia	7	11,3	11,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

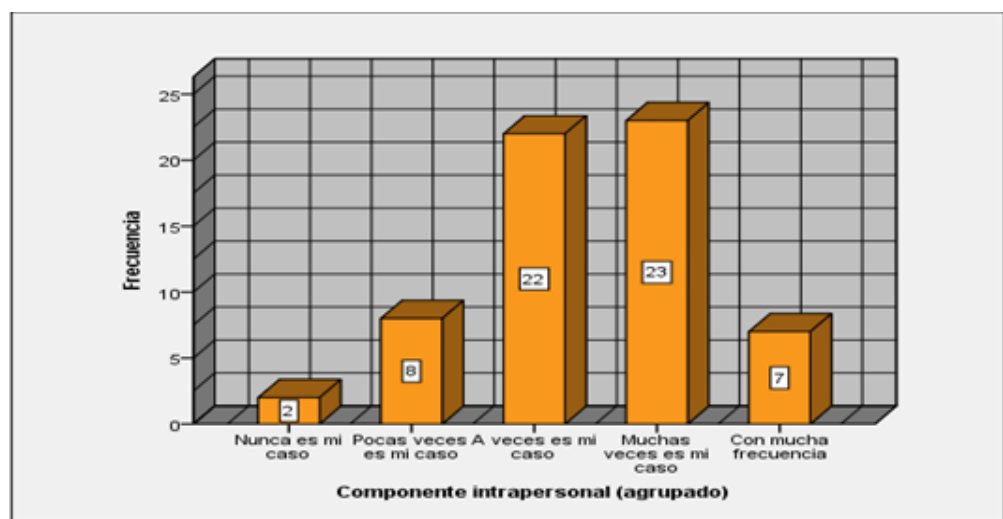


Figura 35: Componente intrapersonal en los trabajadores administrativos

Fuente: Spss v23

En la tabla 42 y la figura 35, se observa el 37.1% que equivale a 23 personas encuestados, manifiestan que muchas veces son conscientes de su propia emoción y expresar sus sentimientos, seguido por el 35.5% que equivale a 22 personas, manifiestan que a veces tienen su capacidad de comprensión emocional de sí mismo, y sentirse seguro de sí mismo, el 12.9% manifiestan pocas veces y un mínimo porcentaje de 3.2% nunca es su caso en esta institución. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuada inteligencia emocional en relación a intrapersonal.

Tabla 43:

Tabla de frecuencias (V1D2: Componente interpersonal)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	5	8,1	8,1	11,3
A veces es mi caso	8	12,9	12,9	24,2
Muchas veces es mi caso	33	53,2	53,2	77,4
Con mucha frecuencia	14	22,6	22,6	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

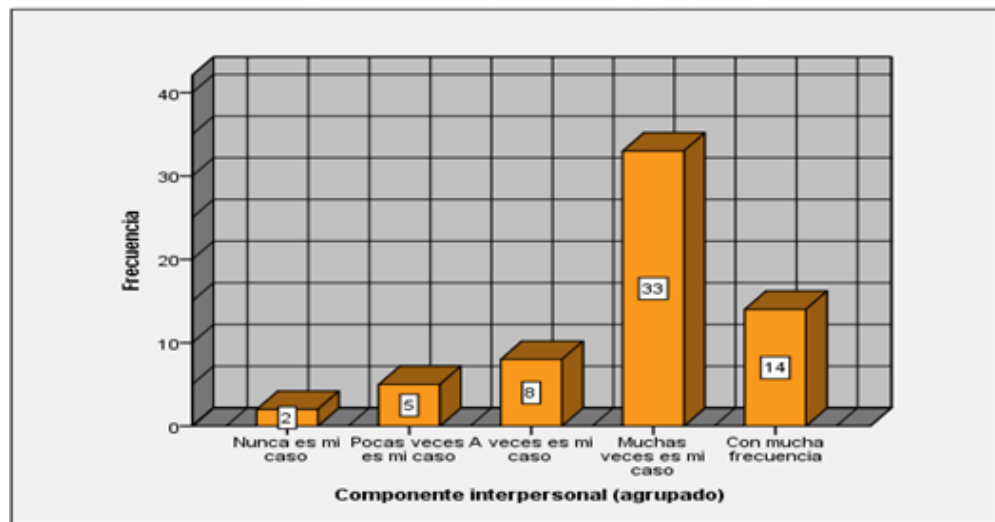


Figura 36: Componente intrapersonal de los trabajadores administrativos

Fuente: Spss v23

En la tabla 43 y la figura 36, se observa que el 53.2% que equivale a 33 personas encuestados, manifiestan que muchas veces son conscientes de los sentimientos de los demás, de las preocupaciones y tienen la capacidad de establecer buenas relaciones satisfactorias con los demás, seguido por el 22.2% que equivale a 14 personas, manifiestan que con mucha frecuencia, el 12.9% manifiestan que a veces tienen su capacidad de comprensión emocional de los demás, y generar buenas relaciones satisfactorias con los demás. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuada inteligencia emocional en relación a interpersonal.

Tabla 44:

Tabla de frecuencias (V1D3: Componente de adaptabilidad)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	1	1,6	1,6	3,2
A veces es mi caso	15	24,2	24,2	27,4
Muchas veces es mi caso	18	29,0	29,0	56,5
Con mucha frecuencia	27	43,5	43,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

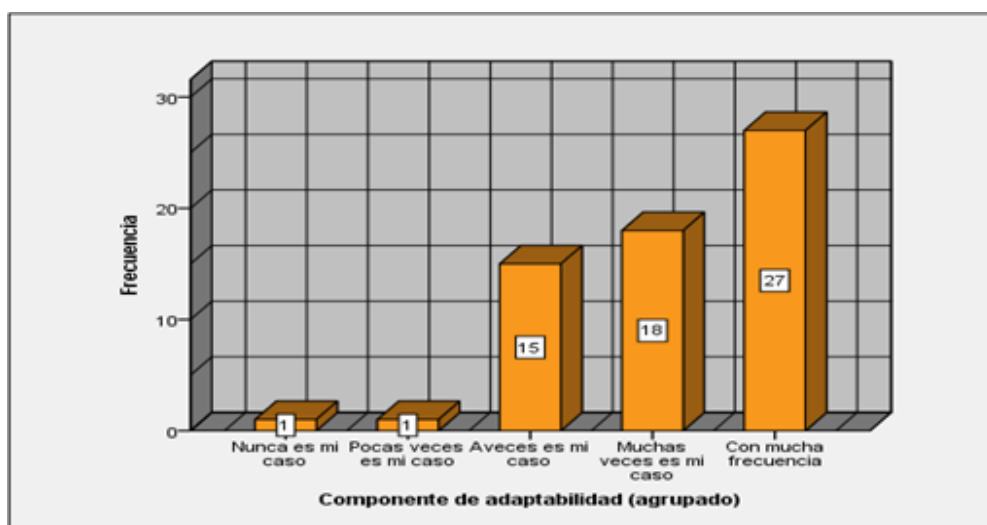


Figura 37: Componente de adaptabilidad de los trabajadores administrativos

Fuente: Spss v23

En la tabla 44 y la figura 37, los resultados demuestran que el 43.5% de los trabajadores administrativos encuestados que equivale a 27 personas, manifiestan que con mucha frecuencia tienen la capacidad de qué hacer para responder a los cambios personales e interpersonales y del medio ambiente, asimismo el 29% que equivale a 18 personas, manifiestan que muchas veces y el 24.2% manifiestan que a veces tienen su capacidad de solucionar problemas, responder a los cambios personales e interpersonales y la flexibilidad. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuada inteligencia emocional en relación a adaptabilidad.

Tabla 45:

Tabla de frecuencias (V1D4: Componente de manejo de estrés)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	4	6,5	6,5	6,5
Pocas veces es mi caso	4	6,5	6,5	12,9
A veces es mi caso	29	46,8	46,8	59,7
Muchas veces es mi caso	18	29,0	29,0	88,7
Con mucha frecuencia	7	11,3	11,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

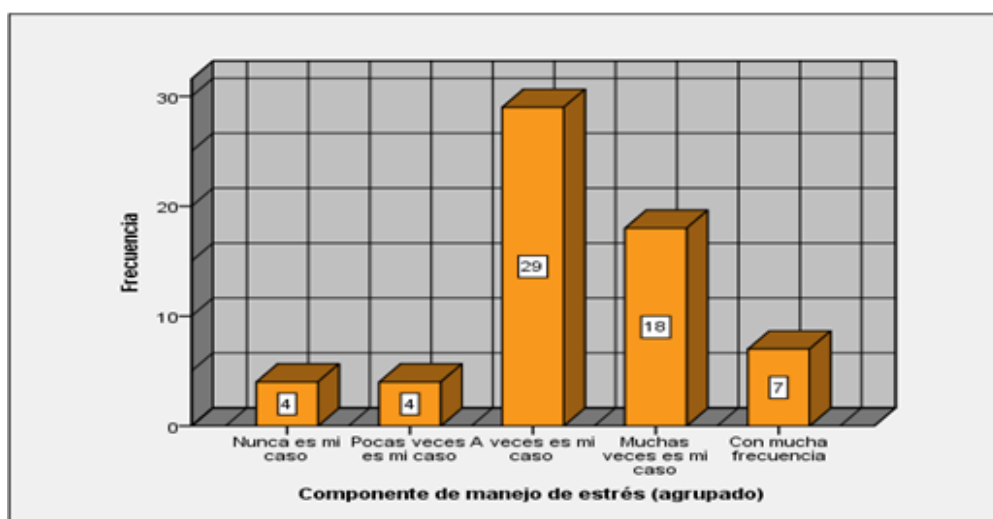


Figura 38: Componente de manejo de estrés del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 45 y la figura 38, se demuestra el 46.8% que equivale a 29 personas, manifiestan que a veces tienen la habilidad para controlar sus impulsos en situaciones adversas que se presentan, asimismo el 29. % que equivale a 18 personas, manifiestan que muchas veces, mientras el 11.3% manifiestan que con mucha frecuencia tienen la capacidad de controlar sus impulsos para soportar situaciones estresantes. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuada inteligencia emocional en relación a manejo de estrés.

Tabla 46:

Tabla de frecuencias (V1D5: Componente del estado de ánimo)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	1	1,6	1,6	1,6
Pocas veces es mi caso	3	4,8	4,8	6,5
A veces es mi caso	6	9,7	9,7	16,1
Muchas veces es mi caso	23	37,1	37,1	53,2
Con mucha frecuencia	29	46,8	46,8	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

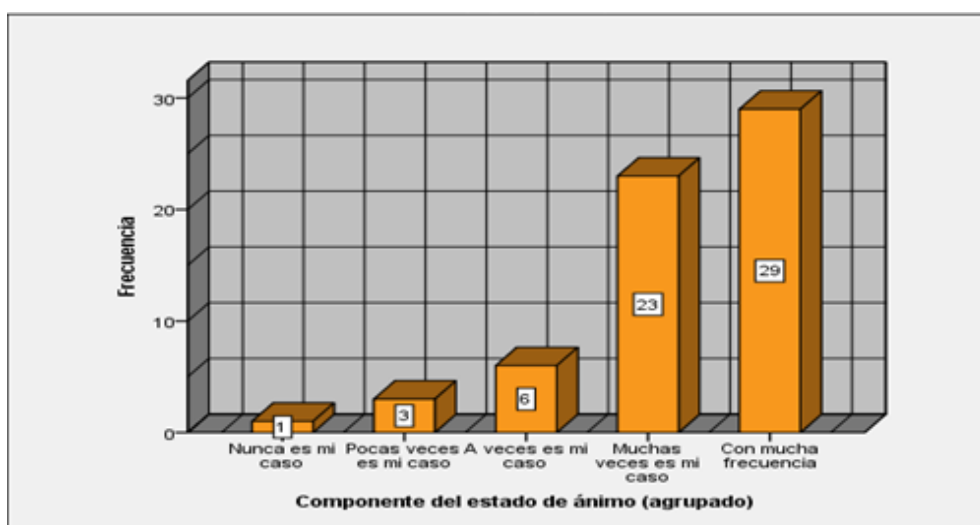


Figura 39: Componente del estado de ánimo del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 46 y la figura 39, se puede observar que el 46.8% que equivale a 29 personas encuestados, manifiestan que con mucha frecuencia tienen la capacidad de disfrutar de las cosas que realiza y expresan sus sentimientos positivos, seguido por el 37.1% que equivale a 23 personas, revelan que muchas veces lo hacen y el 9.7% manifiesta que a veces tienen su capacidad de disfrutar de las cosas que hacen y demuestran su actitud positiva hacia los demás. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuada inteligencia emocional en relación a estado de ánimo.

Tabla 47:

Tabla de frecuencias (V2: Conflicto laboral)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca es mi caso	2	3,2	3,2
	Pocas veces es mi caso	11	17,7	21,0
	A veces es mi caso	15	24,2	45,2
	Muchas veces es mi caso	14	22,6	67,7
	Con mucha frecuencia	20	32,3	32,2
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

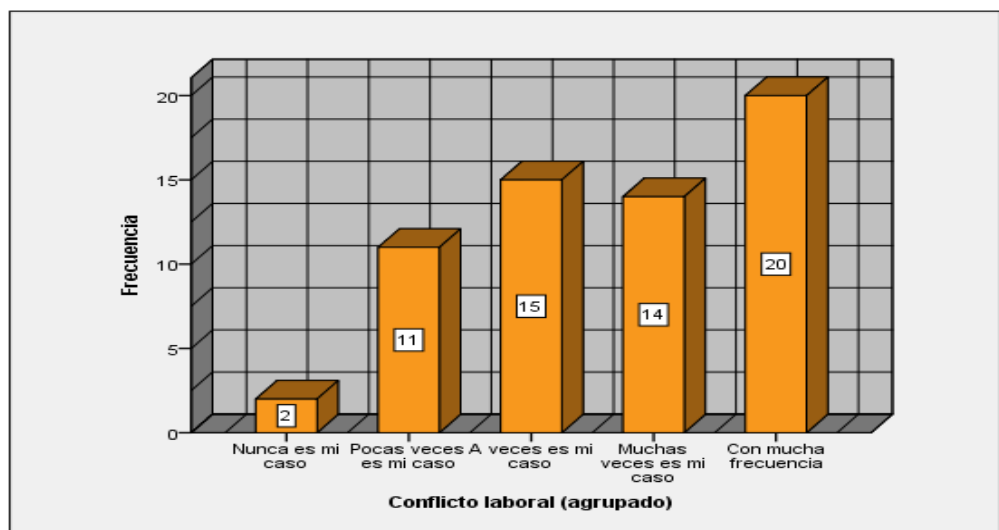


Figura 40: Conflicto laboral del personal administrativo.

Fuente: Spss v23

En la tabla 47 y figura 40, se puede observar que el 32.3% que equivale a 20 trabajadoras encuestadas manifiestan que con mucha frecuencia tienen la capacidad para el manejo de conflicto, seguido de un 24.2% que equivale a 15 trabajadoras revelan que a veces tienen la capacidad para el manejo de conflictos laborales, el 22.6% lo hacen muchas veces en esta institución. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen buen manejo de conflicto laboral funcional en relación a compromiso, colaboración competencia y trabajo en equipo.

Tabla 48:

Tabla de frecuencias (V2D1: Conflicto funcional)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca es mi caso	2	3,2	3,2	3,2
Pocas veces es mi caso	11	17,7	17,7	21,0
A veces es mi caso	15	24,2	24,2	45,5
Muchas veces es mi caso	14	22,6	22,6	67,7
Con mucha frecuencia	20	32,3	32,3	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Fuente: Spss v23

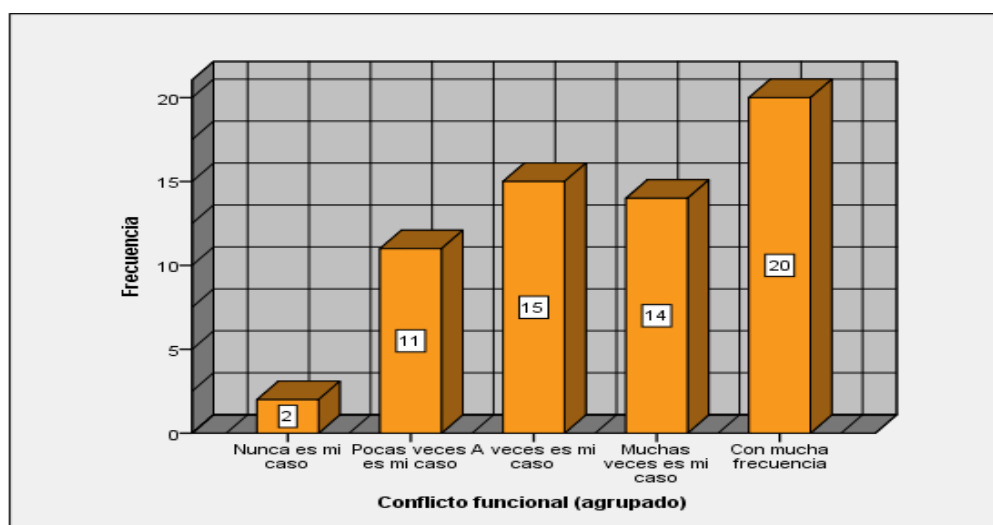


Figura 41: Conflicto funcional del personal administrativo

Fuente: Spss v23

En la tabla 48 y la figura 41, se puede observar, que el 32.3% que equivale a 20 personas encuestados, manifiestan que con mucha frecuencia son colaboradores, competidores, comprometidos y trabajan en equipo para dar una solución constructiva, seguido por el 24.2% que equivale a 15 personas, manifiestan que a veces es su caso mientras el 22.6% manifiestan que muchas veces y el 17.7% respondieron que pocas veces, tienen su capacidad de ser colaborador, cooperativo y asertivo para solucionar cualquier tipo de problema. Lo que significa que los trabajadores administrativos tienen adecuado manejo de conflicto laboral en relación al conflicto funcional.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

a. Hipótesis general

De acuerdo a la formulación del problema y el objetivo general ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 49:

Correlación entre inteligencia emocional y conflicto laboral

			Inteligencia emocional	Conflicto laboral
Rho de	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Spearman	Conflicto laboral	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 49, la prueba de correlación de Spearman entre inteligencia emocional y conflicto laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.514^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, lo intrapersonal, lo interpersonal, la adaptabilidad, el manejo del estrés y el estado de ánimo, se encuentran asociados, presentan un comportamiento similar con el conflicto funcional y el disfuncional, en los individuos encuestados.

b. Hipótesis específica 1

De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 50:

Correlación entre componente intrapersonal y el conflicto funcional

		Intrapersonal	Funcional
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Intrapersonal	Sig. (bilateral)	,032
		N	62
Spearman		Coefficiente de correlación	,275*
	Funcional	Sig. (bilateral)	,032
		N	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 50, la prueba de correlación de Spearman entre componente intrapersonal y conflicto funcional, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = ,275^*$, con un nivel de significancia de 0.032 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva baja entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, comprensión emocional de sí mismo, la asertividad, el auto concepto, la autorrealización y la independencia; se encuentran asociados en valor absoluto bajo, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

c. Hipótesis específica 2

De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 51:

Correlación entre componente interpersonal y el conflicto funcional

		Interpersonal	Funcional
Rho de	Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,299*
		N	,012
Spearman	Funcional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,012
		N	62

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 51, la prueba de correlación de Spearman entre componente interpersonal y conflicto funcional, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = ,299^*$, con un nivel de significancia de 0.012 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 95%, que existe una correlación positiva baja entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, la empatía, la relaciones interpersonales, y la responsabilidad social; se encuentran asociados en valor absoluto bajo, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

d. Hipótesis específica 3

De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 52:

Correlación entre componente de adaptabilidad y el conflicto funcional

			Adaptabilidad	Funcional
Rho de	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	62	62
Spearman	Funcional	Coefficiente de correlación	,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	62	62

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

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 52, la prueba de correlación de Spearman entre componente de adaptabilidad y conflicto funcional, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = ,425^{**}$, con un nivel de significancia de 0.001 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, la solución de problemas, la prueba de la realidad, y la flexibilidad; se encuentran asociados en valor absoluto moderado, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

e. Hipótesis específica 4

De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 53:

Correlación entre componente del manejo de estrés y el conflicto funcional

		manejo de estrés	de	Funcional
Rho de	Manejo de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Spearman	Funcional	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 53, la prueba de correlación de Spearman entre componente de manejo de estrés y conflicto funcional, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = ,509^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, la tolerancia al estrés, el control de impulsos; se encuentran asociados en valor absoluto moderado, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

f. Hipótesis específica 5

De acuerdo a la formulación del problema y los objetivos específicos ya planteados, se muestra las hipótesis nula y alterna para su posterior aceptación o rechazo:

Ho: No existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

Tabla 54:

Correlación entre componente del estado de ánimo y el conflicto funcional

		Estado de ánimo	de	Funcional
Rho de	Estado de ánimo	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Spearman	Funcional	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Fuente: Spss v23

El resultado demuestra en la tabla 54, la prueba de correlación de Spearman entre componente de estado de ánimo y conflicto funcional, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = ,506^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se afirma a un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre el componente de estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. Los resultados determinan que, la felicidad, y el optimismo; se encuentran asociados en valor absoluto moderado, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de los datos en el programa SPSS V23 de la investigación titulada: Relación entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017, a continuación se muestra la discusión y comparación de las bases teóricas de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: En la presente investigación se ha planteado como hipótesis general que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. En la tabla 49 de correlación muestra que efectivamente si existe relación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de ,514**, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.

Por lo tanto este resultado significa que ambas variables sufren los mismos cambios; es decir, que si la inteligencia emocional en esta institución aumenta, también aumentara el conflicto laboral visto como un conflicto funcional; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que el nivel de confianza es de 99%, lo cual demuestra que este resultado es bastante confiable en su precisión.

De acuerdo al antecedentes se contrasta con la investigación titulada: Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – cieneguilla”, 2014. Determinó según la prueba de correlación de Spearman que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. (Yabar, 2016, p. 86)

Sobre la inteligencia emocional se dice que es el conjunto de habilidades emocionales personales e interpersonales y destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio ambiente. (Bar-On , 1997, p. 47)

El resultado obtenido se conducen lo que menciona, (Goleman , 2004, p. 24). Como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionale.s en uno mismo y en los demás”. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas

Respecto al segundo variable conflicto laboral se contrasta con la investigacion titulada: Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos S.A. Logró concluir que el medio que utilizan la mayoría de los sujetos para resolver sus conflictos es la estrategia “Mediación”, de acuerdo a los rangos establecidos la mayoría de los colaboradores se encuentran en un nivel de Inteligencia Emocional (IE) “Optimo”. (Galvez, 2014, p. 98).

En base a los resultados y conceptos teóricos, se afirma que estas variables estan constantemente relacionadas en el ejercicio de las funciones que se desarrollan. En la institucion estudiada, los trabajadores administrativos estan de acuerdo con la inteligencia emocional y manejo de conflicto laboral que poseen.

Segundo: En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. La tabla 50 de correlación nos muestra que efectivamente si existe relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlacion de ,275*, que significa una correlacion positiva baja.

Por lo tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si el componente intrapersonal en esta institución aumenta, también aumentará el conflicto funcional; y si ocurriese lo contrario, tambien ambas dimensiones disminuiran en su aplicación. La representación de un asterisco significa un nivel de confianza del 95%, lo cual que este resultado es bastante confiable en su exactitud.

El aporte teórico y partiendo desde punto de vista que el componente intrapersonal viene a ser la capacidad de ser consiente de nuestras emociones y de nosotros mismos, para entender nuestras fortalezas y debilidades y para expresar nuestros sentimientos de forma no destructiva (Bar-On , 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 133); asimismo también el conflicto funcional cuyos resultados son satisfactorios para todos los participantes. Son de intensidad moderada y mantienen y mejoran el desempeño de las partes involucradas (Arbaiza , 2010, p. 334). El resultado de la investigacion denota que los trabajadores

administrativos están en una adecuada inteligencia emocional en relación a intrapersonal y conflicto funcional.

Tercero: En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específica que, existe relación significativa entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. La tabla 51 de correlación nos muestra que efectivamente si existe dicha relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de ,299*, que significa una correlación positiva baja.

Por lo tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si el componente interpersonal en esta institución aumenta, también aumentará el conflicto funcional; y si ocurre lo contrario, también ambas dimensiones disminuirán en su aplicación. La representación de un asterisco significa un nivel de confianza del 95%, lo cual este resultado es bastante confiable en su exactitud.

Observando el aporte teórico y partiendo del punto de vista que el componente interpersonal “Es la habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, así como tratar de manera satisfactoria a los demás ya que de esto dependerá la capacidad de cultivar relaciones, reconocer conflictos y solucionarlos y encontrar el tono adecuado para percibir el estado de ánimo de las otras personas. (Goleman , 2004). En tanto que el conflicto funcional “Es la confrontación de individuos o grupos que se benefician el desempeño de la organización” (Flores , 2000, p. 377). El resultado de la investigación denota que los trabajadores administrativos tienen un nivel de inteligencia adecuado en relación a interpersonal y el conflicto funcional.

Cuarto: En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específica que, existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. La tabla 52 de correlación nos muestra que efectivamente si existe relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de ,425**, que significa una correlación positiva moderada.

Por lo tanto significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si el componente de adaptabilidad en esta institución aumenta, también aumentará el conflicto funcional; y si ocurre lo contrario, también ambas dimensiones disminuirán en

su aplicación. La representación de dos asterisco significa un nivel de confianza del 99%, lo cual demuestra que este resultado es bastante confiable en su exactitud.

Observando el aporte teórico y partiendo desde el punto de vista que el componente de adaptabilidad, “Se refiere a la capacidad de qué hacer para responder a los cambios personales e interpersonales y del medio ambiente”(Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 133), en tanto que los conflictos funcionales son los que ayudan a mejorar y mantener el buen desempeño de la organización (Flores , 2000) . El resultado de la investigación denota que los trabajadores administrativos tienen un nivel moderada de inteligencia emocional y manejo de conflicto laboral en relacion a adptabilidad y conflicto funcional.

Quinto: En la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe relación significativa entre el componente del manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. La tabla 53 de correlación nos muestra que efectivamente si existe relacion entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlacion de ,509**, que significa una correlacion positiva moderada.

En tanto que significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si el componente del manejo de estrés en esta institucion aumenta, también aumentara el conflicto funciona; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuiran en su aplicación. La representación de dos asterisco significa un nivel de confianza del 99%, lo cual demuestra que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Observando el aporte teórico y partiendo desde el punto de vista que el componente del manejo de estrés, “Se refiere a la capacidad para tratar con las emociones, para que ellas trabajen para nosotros y no contra nosotros” (Bar-On, 1997, Citado en Ugarriza, 2001, p. 134). En tanto que los conflictos funcionales hacen que las personas estén más atentas y abiertas y que se esfuercen más. Esta estimulación de las energías despierta su curiosidad e intereses por descubrir mejores medios para desempeñar tareas y nuevos planteamientos para resolver problemas. (Chiavenato , 2007, p. 363). Los resultados determinan que, la tolerancia al estrés, el control de impulsos; se encuentran asociados en valor absoluto moderado, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración y compromiso, en los individuos encuestados.

Finalmente en la presente investigación, se ha planteado como hipótesis específico que, existe relación significativa entre el componente de estado de ánimo y el conflicto funcional

en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. La tabla 54 de correlación nos muestra que efectivamente si existe relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de ,506**, que significa una correlación positiva moderada.

En tanto que significa que ambas dimensiones sufren los mismos cambios; es decir, si el componente de estado de ánimo en esta institución aumenta, también aumentara el conflicto funcional; y si ocurriese lo contrario, también ambas dimensiones disminuirían en su aplicación. La representación de dos asteriscos significa un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Observando el aporte teórico y partiendo desde el punto de vista que el componente de estado de ánimo “Es la capacidad de disfrutar de nosotros mismos, de los demás y de la vida en general y de la sensación de satisfacción que se tiene de la vida. Su presencia facilita la presencia de la motivación y la capacidad para resolver problemas personales y de los demás. (Bar-On, 1997, citado en Ugarriza, 2001, p. 134). Mientras que los conflictos funcionales son los que nos ayudan a resolver el conflicto influyendo en los resultados, constructivos o destructivos, que puede producir y, por lo tanto, en los episodios futuros de conflicto (Chiavenato, 2007, p. 364). Los resultados determinan que, la felicidad, y el optimismo; se encuentran asociados en valor absoluto moderado, presentan un comportamiento similar con la competencia, la colaboración, compromiso y trabajo en equipo en los individuos encuestados.

CONCLUSIONES

1. Primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general, establece que existe la relación significativa positiva moderada, entre la inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.515^{**}$, $p = ,000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.
2. Segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico, establece que existe relación significativa positiva baja, entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resulta obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,275^*$, $p = ,022 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva baja.
3. Tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico, establece que existe relación significativa positiva baja, entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,299^*$, $p = .012 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva baja.
4. Cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico, establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente correlación de Spearman ($r = ,425^{**}$, $p = 0.001 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.
5. Quinta conclusión del presente trabajo de investigación frente al cuarto objetivo específico, establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,688^{**}$, $p = .000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.

6. Sexta conclusión del presente trabajo de investigación frente al quinto objetivo específico, establece que existe relación significativa positiva moderada, entre el componente del estado de ánimo general y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = ,508^{**}$, $p = .000 < 0.05$) demuestra que existe una correlación positiva moderada.

RECOMENDACIONES

- a. Respecto al primer resultado se recomienda, mantener y mejorar la buena relación entre la Inteligencia emocional y el manejo del conflicto laboral a través de talleres de capacitación en temas de intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo, asimismo en temas de manejo de conflictos laborales, ya que esto va permitir mejor desempeño de su función personal y profesional en dicha institución.
- b. Respecto al segundo resultado se recomienda, desarrollar programas de capacitación sobre el componente intrapersonal, como comprensión emocional de sí mismo, auto concepto, asertividad, autorrealización e independencia y las estrategias de conflicto funcional para que permita lograr el estado emocional adecuado para solucionar cualquier tipo de problema, también esto permita mejorar en la actividad profesional y personal.
- c. Respecto al tercer resultado se recomienda, fortalecer en función a componente interpersonal en relación al conflicto funcional, dando más énfasis en empatía, relaciones interpersonales, relaciones sociales, compromiso, colaboración y trabajo en equipo para enfrentar los retos que se le presentan en su puesto de trabajo.
- d. Respecto al cuarto resultado se recomienda, mantener y mejorar la capacidad de responder los cambios personales e interpersonales en relación a la competencia, compromiso, colaboración y trabajo en equipo para que logren los objetivos establecidos dentro de la organización y manejar adecuadamente los conflictos laborales.
- e. Respecto al quinto resultado se recomienda, mantener y mejorar la capacidad de manejo de estrés como tolerancia al estrés y control de impulsos así mismo fomentar la competencia, colaboración, compromiso y trabajo en equipo para mejor desempeño y manejo adecuado del conflicto laboral.
- f. Finalmente al sexto resultado se recomienda, mantener y mejorar la capacidad de estado de ánimo como felicidad y optimismo que están relacionado con compromiso, competencia, colaboración y trabajo en equipo, estos factores son determinantes para el mejor desarrollo de las personas y para resolver problemas personales y de los demás.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza , L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos* (1 a ed.). Buenos Aires, Argentina : Editorial Cengage Learning.
- Arias , F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a La Metodología Científica*. Caracas : Episteme C.A. .
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1 a ed.). Chihuahua, México: Editorial Eumed.net.
- Bar-On , R. (1997). *The Bar-On Model of Emotional- Social (ESI)* (2 a ed.). Toronto, Canada: Pscothema.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación Científica* (2 a ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castañeda , M., Cabrera , A., Navarro, Y., & Vries, W. (2010). *Procesamiento de Datos y Análisis Estadísticos Utilizando SPSS. Un Libro Practico para Investigadores y Administradores Educativos* (1 a ed.). Porto Alegre: Editorial EDIPUCRS.
- Chiavenato , I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8 a ed.). México: Mc Graw Hill.
- De León, N. P. (2012). *"Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de guatemala que brinda servicios de comercio internacional: (Tesis de maestria)*. Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades departamento de psicología. Guatemala
- Flores , R. (2000). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones* (1 a ed.). Lima, Perú: Editorial Apesu y Eulac.
- Franklin , E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional. Enfoque Para América Latina* (1a ed.). México: Pearson.
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional El Comportamiento Del Individuo En Las Organizaciones* (1 a ed.). Mexico: Editorial Alfaomega Grupo S.A.
- Galvez, H. A. (2014). *"Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, s.a."*(Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades licenciatura en psicología industrial/organizacional (pd). Guatemala
- Goleman , D. (1995). *Inteligencia Emocional* (11 a ed.). Estados unidos: Bantam Books.
- Goleman , D. (1997). *Inteligencia Emocional en las Organizaciones* (19 a ed.). Barcelona, España : Kairos.
- Goleman , D. (1999). *Practica de Inteligencia Emocional* (19 a ed.). Estados Unidos : Harvard Busines Review.

- Goleman , D. (2000). *La Practica de Inteligencia Emocional*. Barcelona, España : Kairos S. A.
- Goleman , D. (2004). *Inteligencia Emocional (25 a ed.)*. Buenos Aires: Bantam, Books.
- González, M. (2006). *Gestión de Conflicto Laboral (1 a ed.)*. Málaga, España: INNOVA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6 a ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Londoño , C. (2008). *Ccomo sobrevivir al cambio: Inteligencia Emocional y Social en la empresa (1 a ed.)*. Madrid, España : Fc Editorial.
- Matassini, H. R. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla - callao*. (Tesis de maestria) de la Universidad San Ignacio de Loyola. Lima - Peru:
- Newbold, P., Carlson, W., & Thorne, B. (2008). *Estadística para Administración y Economía (6 a ed.)*. España: Editorial Pearson Education S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (15 a ed.)*. Mexico: Pearson.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional, impacto en las emociones* . Mexico : Thomson .
- Stenberg, R., & Detterman , D. (1988). *¿Que es la inteligencia?* Madrid, España : Piramide.
- Thomas , K., & Kilmann, R. (12 de 02 de 2008). *Modos de Conflicto, Instrumento*. Obtenido de Filial de Cpp: <Http://Pabaroli.Mxwp-Contentuploads20160425.-Thomas-Kilma..Pdf>
- Torres, Y. N. (2016). *Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales. Trujillo- PERÚ:
- Ugarriza, N. (2001). *la evaluacion de lainteligencia emocional a traves del inventario de Bar-On (I-CE)*. *Inventario de Bar-On (I-CE)*, 1(4), 129-160. Obtenido de [Http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5cs_bdfde.nsf/Imagenes/ccb9b0d9bd56042d05256e540056a07d\\$file/05-persona4-ugarriza.pdf](Http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5cs_bdfde.nsf/Imagenes/ccb9b0d9bd56042d05256e540056a07d$file/05-persona4-ugarriza.pdf)
- Yabar, K. (2016). *niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la salud administrativo de la micro red la molina - cieneguilla*. (Tesis de maestria) universidad san Martin de Porres facultad de medicina humana seccion de posgrado. Lima- Perú

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto Laboral en el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p>	<p>OBJETIVO DE GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y el</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre La inteligencia emocional y el conflicto laboral en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa, entre el componente intrapersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación significativa, entre el componente interpersonal y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación significativa, entre el componente de adaptabilidad y el conflicto funcional en el personal</p>	<p>V1: Inteligencia Emocional</p> <p>Dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> Componente intrapersonal <ul style="list-style-type: none"> Comprensión emocional de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Componente interpersonal <ul style="list-style-type: none"> Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social Componente de adaptabilidad <ul style="list-style-type: none"> Solución del problema Prueba de la realidad Flexibilidad Componente de manejo de estrés <ul style="list-style-type: none"> Tolerancia al estrés

<p>¿Cuál es la relación entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el componente del estado de ánimo general conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017?</p>	<p>conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el componente del estado de ánimo general y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p>	<p>administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación significativa, entre el componente de manejo de estrés y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p> <p>Existe relación significativa, entre el componente del estado de ánimo y el conflicto funcional en el personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control de impulsos <p>5. Componente del estado de ánimo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felicidad • Optimista <p>V2: Conflicto Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>1. Conflicto funcional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboración • Compromiso • Competencia • Trabajo en equipo
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación El estudio es de tipo descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño de investigación El diseño de la investigación es no experimental, transversal - correlacional</p>	<p>Población La población comprende 62 personas entre varones y mujeres de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas.</p> <p>Muestra No probabilístico porque no se aplicó ninguna probabilidad para seleccionar.</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuesta <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> • cuestionario de inteligencia emocional de BarOn • cuestionario de manejo de conflicto laboral de thomas- kilmann <p>Métodos de análisis de datos Para análisis de los datos obtenidos se emplearan estadístico descriptiva como: alfa de cronbach, distribución de frecuencia y correlación de Spearman</p>	

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto Laboral del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1:</p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p>La inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales personales e interpersonales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio ambiente.</p> <p>Fuente: (Ba-On, 1997)</p>	<p>DIMENSIÓN 1: Componente intrapersonal: Es la capacidad de ser consciente de nuestras emociones y de nosotros mismos, para entender nuestras fortalezas y debilidades y para expresar nuestros sentimientos de forma no destructiva.</p>	<p>1.1. Comprensión emocional de sí mismo</p> <p>1.2. Asertividad</p> <p>1.3. Autoconcepto</p> <p>1.4. Autorregulación</p> <p>1.5. Independencia</p>
	<p>DIMENSIÓN 2: Componente interpersonal: Es La capacidad de ser consciente de los sentimientos de los demás, las preocupaciones y necesidades; ser capaz de establecer y mantener la cooperación constructiva y mantener relaciones satisfactorias con los demás.</p>	<p>1.1. Empatía</p> <p>1.2. Relaciones interpersonales</p> <p>1.3. Responsabilidad social</p>
	<p>DIMENSIÓN 3: Componente de adaptabilidad: Es la capacidad de qué hacer para responder a los cambios personales e interpersonales y del medio ambiente.</p>	<p>3.1. Solución del problema</p> <p>3.2. Prueba de la realidad</p> <p>3.3. Flexibilidad</p>

	<p>DIMENSIÓN 4: Componente de manejo de estrés: Es la capacidad para tratar con las emociones, para que ellas trabajen para nosotros y no contra nosotros.</p>	<p>4.1. Tolerancia al estrés 4.2. Control de impulsos</p>
<p>VARIABLE 2: Conflicto Laboral Define el conflicto laboral como un proceso que comienza cuando una de las partes percibe que otra de las partes afecta o está a punto de afectar de manera negativa algo que a la primera le interesa. Fuente: Robbins & Judge, (2013, p. 446)</p>	<p>DIMENSIÓN 5: Componente del estado de ánimo general: Es la capacidad de disfrutar de nosotros mismos, de los demás y de la vida en general y de la sensación de satisfacción que se tiene de la vida.</p> <p>DIMENSIÓN 1: Conflicto funcional: Es una confrontación entre personas o grupos que buscan resulta positivos para logro de los objetivos de la organización</p>	<p>5.1. Felicidad 5.2. Optimismo</p> <p>1.1. Competencia 1.2. Colaboración 1.3. Compromiso 1.4. Trabajo en equipo</p>

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

TÍTULO: Relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto Laboral en el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
VARIABLE 1:	DIMENSIÓN 1: Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí misma	3.3%	1	1. Reconozco con facilidad mis emociones en mi trabajo.
		Asertividad	3.3%	1	2. Cuando estoy en desacuerdo con alguien en mi trabajo soy capaz de decirselo de buena manera.
		Autoconcepto	3.3 %	1	3. Me tengo mucho respeto en mi centro de trabajo.
		Autorrealización	3.3%	1	4. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten en mi centro de trabajo.
		Independencia	3.3%	1	5. Prefiero un trabajo en el que no me diga casi todo lo que tengo que hacer.
	DIMENSIÓN 2: Componente interpersonal	Empatía	3.3%	1	6. Soy bueno para comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.
		Relaciones interpersonales	3.3%	1	7. Mis compañeros opinan que soy una persona sociable en mi centro de trabajo.
		Responsabilidad social	3.3%	1	8. Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo en situaciones difíciles.

Inteligencia emocional	DIMENSIÓN 3: Componente de adaptabilidad	Solución del problema	3.3%	1	9. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
		Prueba de la realidad	3.3%	1	10. Soy consciente de lo que me está pasando en mi centro de trabajo.
		Flexibilidad	3.3%	1	11. Me resulta fácil comenzar cosas nuevas en mi centro de trabajo.
	DIMENSIÓN 4: Componente de manejo de estrés	Tolerancia al estrés	3.3%	1	12. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso en mi centro de trabajo.
		Control de impulsos	3.3%	1	13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo en mi centro de trabajo.
	DIMENSIÓN 5: Componente del estado de animo	Felicidad	3.3%	1	14. Soy una persona divertido (a) en mi centro de trabajo
		Optimismo	3.3%	1	15. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago en mi centro de trabajo.
	VARIABLE 2:	DIMENSIÓN 1: Competencia	10%	3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo. 2. Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición en mi centro de trabajo. 3. Trato que me posición sea la que gane cuando propongo una solución en mi centro de trabajo.

Conflicto laboral	Conflicto funcional	Colaboración	13.3%	4	<p>4. Busco constantemente la ayuda de mi compañero para encontrar una solución en mi centro de trabajo.</p> <p>5. Trato de inmediatamente de ponerme sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones en mi centro de trabajo.</p> <p>6. Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos en mi centro de trabajo.</p> <p>7. Usualmente busco la mejor alternativa para encontrar solución en mi trabajo.</p>
		Compromiso	13.3%	4	<p>8. Trato de encontrar una solución de compromiso en mi centro de trabajo.</p> <p>9. Propongo una solución intermedia en mi centro de trabajo.</p> <p>10. Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías en mi centro de trabajo.</p> <p>11. Trato de que mis compañeros acepten un compromiso</p>
		Trabajo en equipo	13.3%	4	<p>12. Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo.</p> <p>13. Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.</p> <p>14. Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.</p> <p>15. Me muestro tolerante y comprensivo si alguien comete algún error.</p>

Anexo 04: Ficha de validación de expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA

Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 09/08/2017

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Mejorar Redacción de preguntas

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Mg. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 10002391

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Rosa Nelida Ascue Ruiz

Grado Académico: Maestría Lic. Adm. Administración de Empresas

Fecha: 02.../08.../17..

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Procede la Investigación

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar los indicadores y los ítems, reducir más las preguntas para ser precisos en la solución del problema

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Disminuir los reactivos de acuerdo al problema principal

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Mejorar las observaciones.



Rosa Nelida Ascue Ruiz
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 44346273

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Edwin Mesco Caceres

Grado Académico: Lic. Administración de Empresas

Fecha: 10...1.08..2017

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....



Lic. Edwin Mesco Caceres
IDENTIFICACION
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 72510047

Anexo 05: Fotografías de la investigación



Encuesta realizada al señor director de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



Encuesta realizada al asesor legal de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



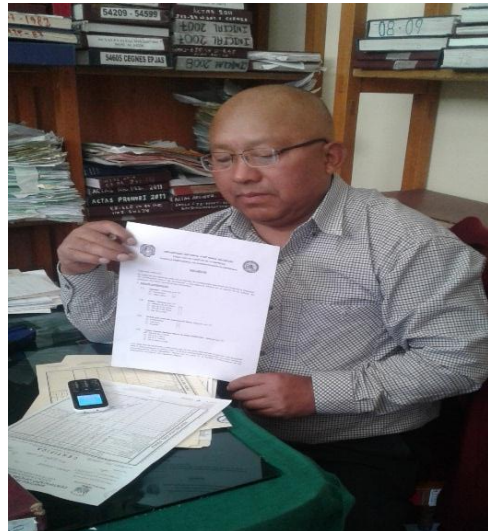
Encuesta realizada al personal de gestión pedagógico de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



Encuesta realizada al jefe de gestión institucional de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



Encuesta realizada al jefe del personal de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas 11/08/2017



Encuesta realizada al responsable de visación de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



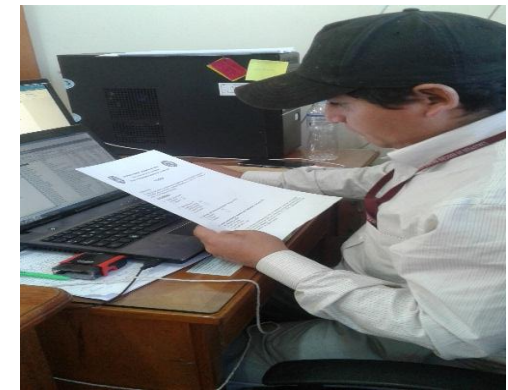
Encuesta realizada al responsable planificación de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



Encuesta realizada al personal de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas 11/08/2017



Encuesta realizada al responsable de estadística de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017



Encuesta realizada al responsable de infraestructura de la unidad de gestión educativa local Andahuaylas, 11/08/2017

Anexo 06: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente encuesta es parte de un trabajo de investigación titulada “Relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto Laboral en el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017”. Es anónimo: Por favor responda con sinceridad.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Genero :

- a) Femenino ()
- b) Masculino ()

1.2. Edad :

- a) Menos de 25 años ()
- b) De 26 a 35 años ()
- c) De 36 a 45 años ()
- d) De 46 a más ()

1.3. Usted cuanto tiempo labora en esta institución:

- a) Menos de 2 años ()
- b) De 2 a 4 años ()
- c) De 5 a 7 años ()
- d) De 8 años a más ()

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que mejor refleje su comportamiento como trabajador. Marca con un aspa "X" el número correspondiente en los respectivos recuadros. La escala de respuestas son las siguientes:

1	2	3	4	5
Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia

N°	ITEMS	Escala valorativa				
VARIABLE 1: Inteligencia emocional						
DIMENSIÓN 1: Componente intrapersonal						
1	Reconozco con facilidad mis emociones en mi trabajo.	1	2	3	4	5
2	Cuando estoy en desacuerdo con alguien en mi trabajo soy capaz de decírselo de buena manera.	1	2	3	4	5
3	Me tengo mucho respeto en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten en mi centro laboral.	1	2	3	4	5
5	Prefiero un trabajo en el que no me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Componente interpersonal						
6	Soy bueno para comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
7	Mis compañeros opinan que soy una persona sociable en mi centro laboral.	1	2	3	4	5
8	Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Componente de adaptabilidad						
9	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1	2	3	4	5
10	Soy consciente de lo que me está pasando en mi centro laboral.	1	2	3	4	5
11	Me resulta fácil comenzar cosas nuevas en mi centro laboral.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: Componente de manejo de estrés						
12	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso en mi centro laboral.	1	2	3	4	5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enoja en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: Componente del estado de animo						
14	Soy una persona divertido (a) en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: conflicto laboral						
DIMENSIÓN 1: Conflicto funcional						
16	Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Trato que mi posición sea la que gane cuando propongo una solución en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
18	Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5

19	Busco constantemente la ayuda de mi compañero para encontrar una solución en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Trato de inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Usualmente busco la mejor alternativa para encontrar solución en mi trabajo.	1	2	3	4	5
23	Trato de encontrar una solución de compromiso en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
24	Propongo una solución intermedia en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
25	Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
26	Trato de que mis compañeros acepten un compromiso.	1	2	3	4	5
27	Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
28	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.	1	2	3	4	5
29	Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.	1	2	3	4	5
30	Me muestro tolerante y comprensivo si alguien comete algún error,	1	2	3	4	5

Muchas Gracias Por Su Colaboración

Anexo 07: Información de cantidad de trabajadores administrativos



Gobierno Regional de Apurímac
Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Gobierno Regional
Apurímac

Resolución Directoral N° 02643 -2017-UGEL-A

Andahuaylas, 07 ABR. 2017

Visto, el Memorandum N° 00224-2017-ME-RA-DREA-UGEL-A, la Orden de Proyección N° 002895-2017-ME-DREA-UGEL-A-ESP. ADM. I, y demás documentos adjuntos;

CONSIDERANDO:

Que, es propósito de la Unidad de Gestión Educativa Local-Andahuaylas, garantizar el servicio administrativo en el ámbito de su jurisdicción;

Que, mediante Resolución Supremo N° 0205-2002-ED, se aprueba el ámbito jurisdiccional, organización interna y el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de diversas Direcciones Regionales de Educación y sus respectivas Unidades de Gestión Educativa, entre ellas la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas;

Que, conforme lo establece el Art. 79 de la Ley 28044, Ley General de Educación, el Ministerio de Educación es el Órgano de Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, cultura, recreación y deporte en concordancia con la política general del Estado;

Que, para el 2017, se ha dispuesto por concurso público el acceso a cargos de Especialistas en Educación, lo que ha originado el movimiento de personal, que ha modificado el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, corresponde actualizar de oficio a fin de garantizar la prestación de servicios Educativos y Administrativos a nivel del ámbito de su jurisdicción, para el periodo fiscal 2017;

Estando lo dispuesto por el Despacho Directoral, lo actuado por el Especialista Administrativo I (Personal), visado por las Áreas de Coordinación del Sistema de Personal, Asesoría Jurídica, Gestión Institucional i Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, y;

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con la Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, la Resolución Supremo N° 0205-2002-ED, el Decreto Legislativo N° 276 – Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, su Reglamento Decreto Supremo N° 005-90-PCM, ley de Reforma Magisterial 29944 su Reglameto DS. N° 004-2013-ED; Ley N° 30582 - Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2017; y en uso de las facultades conferidas mediante la Resolución Directoral Regional N° 0650-2016-DREA.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- APROBAR, el Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, con los profesionales de la educación que lo conforman para el presente año fiscal, con vigencia que





Gobierno Regional de Apurímac

Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

se señala al 31 de Diciembre 2017, o mientras dure la designación y/o encargo de funciones, en la forma siguiente:

Nº	OCUP.	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGOS CLASIFICADOS NOMENCLATURA	CÓDIGO	NIV. REM.	CONDICIÓN	VIGENCIA
1	Mg.	CASAVARDE VILLEGAS, Artemio	Director Programa Sectorial III	D5-05-290-3	F-5	Designado	02/01/2017
2	C.P.	VEGA HURTADO, María Angélica	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	02/01/2017
3	Sra.	CHÁVEZ MEDINA, Elsa Rosa	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STA	Titular	02/01/2017
4	Sr.	Alain GODOY MEDINA	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STE	Contratado	02/01/2017
5	Sra.	MEDINA ESPINOZA, Noemi	Secretaria II	T2-05-675-2	STA	Titular	02/01/2017
6	Prof.	Vacante	Esp. En Relaciones Públicas	P3-10-665-1	SP	Prevista	
7	Prof.	TUÑÓN TEMOCHE, Juan José	Director Programa Sectorial II	D4-05-290-2	F-4	Designado	02/01/2017
8	Prof.	GARCÍA ARIAS, Maximiliana	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	F-2	Titular	02/01/2017
9	Prof.	CONTRERAS ORTIZ, Evaristo	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	F-2	Titular	02/01/2017
10	Prof.	MENDOZA RAMÍREZ, Manuel Asunción	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	F2	Titular	02/01/2017
11	Mag.	MENDOZA RAMIREZ, Washington	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	F2	Titular	02/01/2017
12	Prof.	MEDINA HINOSTROZA Gloria Flor	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	IV	Designado	13/02/2017
13	Prof.	LOPEZ CUENTAS Vilma	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Designado	13/02/2017
14	Prof.	SANCHEZ ARESTEGUI Rina	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	V	Designado	13/02/2017
15	Prof.	BRAVO FRANCO Yndira	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Designado	13/02/2017
16	Prof.	TENORIO MANCILLA Sonia	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	IV	Designado	13/02/2017
17	Prof.	MOLINA ESCALANTE Rosario del Pilar	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Designado	13/02/2017
18	Prof.	DAMIANO HUAMAN Pablo	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	IV	Designado	13/02/2017
19	Prof.	HURTADO NUÑEZ Richard	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	IV	Designado	13/02/2017
20	Prof.	HURTADO NUÑEZ Henry	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Designado	13/02/2017
21	Prof.	ROMAN NUÑEZ Guillermo	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	V	Designado	13/02/2017
22	Prof.	RAMIREZ PECEROS Larri Gucel	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Designado	13/02/2017
23	Prof.	REYES CACERES, Juvenal	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	V	Designado	13/02/2017
24	Prof.	VIGURIA NAVEROS Fidelia	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	V	Encargatura	01/03/2017
25	Prof.	BULEJE MARQUINA, Wilbert	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Encargatura	01/03/2017
26	Prof.	AREVALO QUIJANO José Carlos	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	VI	Encargatura	01/03/2017
27	Prof.	FLORES DEL PINO, Ruth Mirian	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	III	Encargo Prevista	01/03/2017
28	Prof.	SOLANO GUTIERREZ, Juan	Especialista en Educación I	P3-25-355-1	IV	Encargo Prevista	01/03/2017
29	Dr.	Vacante	Médico Especialista	P3-50-525-1	SP	Prevista	
30	CPC.	Vacante	Especialista en Biblioteca	P3-25-185-1	SP	Prevista	
31	Psic.	Vacante	Psicólogo	P3-55-640-1	SP	Prevista	
32	Lic.	HUGO GÁLVEZ, César Arturo	Asist. En Serv. De Educ. Cultura I	P1-25-073-1	F-2	Titular	02/01/2017
33	Sra.	PARIONA CARRASCO, Gisela Maribel	Secretaria I	T1-05-675-1	STA	Titular	02/01/2017
34	Prof.	DOMINGUEZ MACEDO, Atilio	Director Sist. Administrativo II	D4-05-295-2	F-4	Designado	02/01/2017





Gobierno Regional de Apurímac

Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

35	Ing.	ESPINOZA CARO, José Horacio	Planificador I	P3-05-610-1	F-2	Titular	02/01/2017
36	Prof.	ARENAS VELASQUE, Leoncio Abraham	Estadístico I	P3-05-405-1	F-2	Titular	02/01/2017
37	CPC	QUICHU MOLINA, Francisco	Especialista en Finanzas I	P3-20-360-1	F-2	Titular	02/01/2017
38	Lic.	AUCCACUSI RAMOS, Darío Crisanto	Especialista en Racionalización I	P3-35-380-1	F-2	Titular	02/01/2017
39	Ing.	GUERRA SIERRA Jimmy Enc. Fun.Ing.. Atilio Dominguez M.	Ingeniero I	P3-35-435-1	SP.	Contrata Reemplazo	02/01/2017
40	Sra.	REYNAGA MUÑOZ, Celia Flora	Secretaria I	T1-05-675-1	STA	Titular	02/01/2017
41	CPC	GARCÍA CUELLAR, Jhon	Director Sistema Administrativo II	D4-05-295-2	F-4	Designado	02/01/2017
42	CPC	MARTINEZ ALARCÓN, Norma Edith	Contador I	P4-05-225-2	F-4	Titular	02/01/2017
43	Econ.	AYALA ROJAS, Félix	Tesorero I	P3-05-860-1	F-2	Titular	02/01/2017
44	CPC	OSCCO PUCA, Brisa Marina	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	02/01/2017
45	Lic.	NINA FLORES, Mateo Emilio	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	02/01/2017
46	Lic.	HURTADO NUÑEZ, Wilfredo	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	02/01/2017
47	Bach.	CÁRDENAS CHOCCE, Celia	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	02/01/2017
48	Prof.	TORBISCO VELASQUEZ, Carmen Maritza	Especialista Administrativo I	P3-05-338-1	F-2	Titular	
49		VACANTE	Asistente en Servicio Social	P3-05-338-1	SP	Prevista	
50	Prof.	VACANTE	Esp. Recursos Humanos	P3-05-338-1	SP	Prevista	
51	Sr.	CABRERA ROMERO, Américo	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STA	Titular	02/01/2017
52	Prof.	SÁNCHEZ PALOMINO, Rolando Denis (Ascenso Emilio Nina Flores)	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STE	Contrato	02/01/2017
53	Sra.	CÁRDENAS CÁCERES, Felicitas	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STA	Titular	02/01/2017
54	Sr.	CUBA PAREDES, Manuel Jesús	Técnico Administrativo I	T3-05-707-1	STE	Titular	02/01/2017
55	Prof.	ATAO MEDINA, Julio (Ascenso Celia Cárdenas Chocce)	Operador PAD	T2-05-595-1	STE	Contrata	02/01/2017
56	Sr.	PEREIRA SILVERA, Beltrán	Programador de sistema PAD I	T2-05-595-1	STE	Titular	02/01/2017
57	Sr.	ALHUAY AYESTA, Raúl	Chofer I	T2-60-245-1	STA	Titular	02/01/2017
58	Sr.	APARCO BELLOTA, Simón	Chofer I	T2-60-245-1	STA	Titular	02/01/2017
59	Sr.	PALOMINO QUISPE, Teófilo	Trabajador de Servicio II	A2-05-870-2	SAE	Titular	02/01/2017
60	Sr.	ALTAMIRANO ALEGRÍA, Paulino	Trabajador de Servicio II	A2-05-870-2	SAA	Titular	02/01/2017
61	Sr.	QUISPE MALLMA, Fortunato	Trabajador de Servicio II	A2-05-870-2	SAA	Titular	02/01/2017
62	Sra.	CHÁVEZ CHÁVEZ, Rosa Esperanza	Secretaria I	T1-05-675-1	STA	Titular	02/01/2017
63	Abog.	BECERRA HURTADO, Héctor Abel	Director Sistema Administrativo II	D4-05-295-2	F-4	Designado	02/01/2017
64	Abog.	GALINDO YAURIS, Miguel Ángel	Abog. I	P3-40-005-1	F-2	Titular	
65	Abog.	Prevista	Abog. I	P3-40-005-1	SP	Prevista	
66	Srta.	ANDÍA MELENDEZ, Milagritos del Pilar	Secretaria I	T1-05-675-1	STA	Titular	02/01/2017
67	Lic.	RODRIGUEZ RUELAS, Yelina	Director Sistema Administrativo II	D4-05-295-2	F-4	Designado	02/01/2017
68	Abog.	RIVERA ORTÍZ, Tulio Robespierre	Especialista en Inspectoría I	P3-05-365-1	F-2	Contrata	02/01/2017
69		PREVISTA	Especialista en Auditoría	P3-05-080-1	SP	Prevista	
70	Sra.	GÓMEZ CÓRDOVA, Senobia	Secretaria I	T1-05-675-1	STA	Titular	02/01/2017

Av. Perú S/N Chihuampata – Andahuaylas - Apurímac – Perú Teléfono: 083-201197
Página Web: www.ugelandahuaylas.gob.pe Facebook: UGEL – Andahuaylas - Apurímac





Gobierno Regional de Apurímac
 Dirección Regional de Educación Apurímac
Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas
 "Año del Buen Servicio al Ciudadano"



Artículo. 2º.- DISPONER, que el egreso que origina la presente Resolución Directoral se afectará al Presupuesto Anual Vigente de acuerdo al siguiente detalle:



AFECTESE:

TT	GG	SG	S.G.D.	ESP	E.D	FUN	PROG	S.P	PRO.E	ACTIV	TT	U.E	PLI	SEC	FF
2	1	1	1	2	1	22	006	0008	0000	5000003	2	301	442	01	00

Artículo. 3º.- TRANSCRIBIR la presente Resolución a las interesados y a las áreas correspondientes, de acuerdo a Ley.



REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE,



Prof. Artemio CASAVERDE VILLEGAS.
 DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III
 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL
 ANDAHUAYLAS



ACV/DPS.III
 JGC/D.Adm.
 JLF/CSP.
 T.R.R.O/Proy.
 Tiraje.....15
 Proyec. N° 002895
 FECHA : 05/04/2017



Anexo 08: Copia de cuestionarios aplicados en trabajo de campo



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente encuesta es parte de un trabajo de investigación titulada "Relación entre la Inteligencia Emocional y el conflicto Laboral en el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Andahuaylas, región Apurímac, 2017". Es anónimo: Por favor responda con sinceridad.

DATOS GENERALES:

1.1. **Género :** Marque con "X"

- a) Femenino ()
- b) Masculino (X)

1.2. **Edad :** Marque con "X"

- a) Menos de 25 años ()
- b) De 26 a 35 años ()
- c) De 36 a 45 años ()
- d) De 46 a más (X)

1.3. **Usted cuanto tiempo labora en esta institución:** Marque con "X"

- a) Menos de 2 años ()
- b) De 2 a 4 años ()
- c) De 5 a 7 años ()
- d) De 8 años a más (X)

Lee cada una de las frases y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que mejor refleje su comportamiento como trabajador. Marca con un aspa "X" el número correspondiente en los respectivos recuadros. Ver siguiente página:

La escala de respuestas son las siguientes:

1	2	3	4	5
Nunca es mi caso	Pocas veces es mi caso	A veces es mi caso	Muchas veces es mi caso	Con mucha frecuencia

N°	ITEMS	Escala valorativa
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL		
1	Reconozco con facilidad mis emociones en mi trabajo.	1 2 3 4 5
2	Cuando estoy en desacuerdo con alguien en mi trabajo soy capaz de decirselo de la mejor manera.	1 2 3 4 5
3	Me tengo mucho respeto en mi centro de trabajo.	1 2 3 4 5
4	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten en mi centro laboral.	1 2 3 4 5
5	Prefiero un trabajo en el que no me diga casi todo lo que tengo que hacer.	1 2 3 4 5
6	Soy bueno para comprender los sentimientos de mis compañeros de trabajo.	1 2 3 4 5
7	Mis compañeros opinan que soy una persona sociable en mi centro laboral.	1 2 3 4 5
8	Me gusta ayudar a mis compañeros de trabajo en situaciones difíciles.	1 2 3 4 5
9	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.	1 2 3 4 5
10	Soy consciente de lo que me está pasando en mi centro laboral.	1 2 3 4 5
11	Me resulta fácil comenzar cosas nuevas en mi centro laboral.	1 2 3 4 5
12	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso en mi centro laboral.	1 2 3 4 5
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enoja en mi centro de trabajo.	1 2 3 4 5
14	Soy una persona divertido (a) en mi centro de trabajo.	1 2 3 4 5
15	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago en mi centro de trabajo.	1 2 3 4 5

VARIABLE 2: CONFLICTO LABORAL					
16	Usualmente soy firme para perseguir mis metas en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
17	Trato que mi posición sea la que gane cuando propongo una solución en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
18	Trato de mostrarle la lógica y el beneficio de mi posición en mi centro de trabajo.	1	2	3 4	5
19	Busco constantemente la ayuda de mi compañero para encontrar una solución en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
20	Trato de inmediatamente de poner sobre la mesa todos los asuntos y preocupaciones en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
21	Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
22	Usualmente busco la mejor alternativa para encontrar solución en mi trabajo.	1	2	3	4 5
23	Trato de encontrar una solución de compromiso en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
24	Propongo una solución intermedia en mi centro de trabajo.	1	2	3	4 5
25	Acepto algunas de sus posturas si acepta algunas de las mías en mi centro de trabajo.	1	2	3 4	5
26	Trato de que mis compañeros acepten un compromiso.	1	2	3 4	5
27	Cuando tengo dudas las resuelvo consultando a mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4 5
28	Trabajo fácilmente con personas con puntos de vista diferentes al mío.	1	2	3	4 5
29	Considero diferentes opiniones antes de tomar decisiones.	1	2	3	4 5
30	Me muestro tolerante y comprensivo si alguien comete algún error.	1	2	3	4 5

Muchas Gracias Por Su Colaboración