



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA  
PRIVADA DEL CALLAO”

Trabajo de investigación para optar el Grado de Bachiller en:  
PSICOLOGÍA

Presentado por:

Amelia Fernanda Bautista Prado (0000-0002-1226-1377)

Jaime Marreros Tananta (0000-0002-1025-4288)

Asesor:

César Augusto Eguia Elias (0000-0002-6499-9971)

Lima – Perú



**ACTA DE SUSTENTACIÓN/APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE BACHILLER**

Lima, 31 de mayo de 2020.

Los integrantes del Jurado evaluador del trabajo de investigación:

Presidente: Doctor Carlos Ramón Ponce Díaz
Miembro: Magister John Omar Espinoza Quiroz
Miembro: Doctor Julio César Castro García

Se reúnen para evaluar el trabajo de investigación de Bachiller:  
Estudio de un caso: Inteligencia emocional y capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una Empresa Privada del Callao.

Presentada por los estudiantes:  
Amelia Fernanda, Bautista Prado  
Jaime Marreros Tananta

Para optar al grado de Bachiller en Psicología

Asesorada por: Licenciado, César Augusto Eguía Elias

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluyen de manera unánime (3) calificar a:

Tesisistas: Amelia Fernanda, Bautista Prado Jaime Marreros Tananta		Nota (en letras): 19 Diecinueve
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( X )
Desaprobado ( )		

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

**Doctor, Carlos Ramón Ponce Díaz**  
Presidente del Jurado

**Licenciado, César Augusto Eguía Elias**  
Asesor

**Magister, John Omar Espinoza Quiroz**  
Miembro 1

**Doctor, Julio César Castro García**  
Miembro 2

T//0000478  
informes@cientificasur.  
peru/cientificasur

## **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL CALLAO”**

Amelia Bautista y Jaime Marreros  
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

### **Resumen**

La presente investigación tuvo como fin Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la capacidad de solución de conflictos en colaboradores de una empresa privada del Callao. Es de tipo descriptivo y correlacional simple, con un diseño en el tiempo transversal, la muestra se estimó mediante el método probabilístico censal con un total de 50 trabajadores, a quienes se les administró la prueba EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory y la Escala de solución de conflictos (ESOC). Se obtuvo como resultado que existe correlación entre inteligencia emocional y la habilidad de solución de conflictos; es decir que, a un alto de nivel de inteligencia emocional, mayor capacidad de solución de conflictos. A su vez, el mayor porcentaje de colaboradores tiene desarrollada la inteligencia emocional; además la habilidad de solución de conflictos se encuentra a un nivel promedio.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, solución de conflictos, colaboradores, productividad y clima laboral.

### **Abstract**

The purpose of this study is to identify the relationship between emotional intelligence and conflict resolution capacity in collaborators of a private company in Callao. It is descriptive and simple correlational, with a cross-sectional design, the sample was estimated using the census probabilistic method with a total of 50 workers, who were given the EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory test and the Conflict Resolution Scale (ESOC). Results: there is a correlation between emotional intelligence and conflict resolution ability; that is, at a high level of emotional intelligence, greater capacity for conflict resolution. In turn, the highest percentage of collaborators has developed emotional intelligence; In addition, the ability to resolve conflicts is at an average level.

**Keywords:** Emotional intelligence, conflict resolution, collaborators, productivity and work environment.

## **Introducción**

La inteligencia emocional es una capacidad fundamental en todas las personas que necesita ser desarrollada, ya que es determinante a la hora de tomar decisiones, acciones, así como el buen manejo del conflicto y la resolución de estos; sin embargo, los colaboradores de muchas empresas carecen de esta capacidad fundamental que involucra el buen manejo del estrés, adecuadas relaciones interpersonales y comunicación efectiva. La carencia de esta capacidad sería un factor que generaría dificultades en las relaciones interpersonales de los colaboradores; conllevando una baja productividad y un incremento del ausentismo, por ende, un clima laboral tóxico.

Los individuos con niveles altos de inteligencia emocional tienen como características poseer conductas adaptativas, adecuadas relaciones interpersonales, compromiso con su trabajo, interés sincero por el bienestar del compañero de trabajo, asumir nuevos retos, entre otros (Zárate, 2012).

Actualmente las organizaciones laborales han puesto énfasis en distinguir a los colaboradores como seres humanos compuestos por emociones, sentimientos, pensamientos, quedó en el pasado la idea del trabajador como una máquina humana para generar productividad y ganancias; por ende, todo lo que le suceda al colaborador repercutirá en la organización así como los menciona Martin y Boeck (como se citó en Pereira, 2012) en la que refiere que para ser exitoso y mantenerse en ella uno debe aprender a administrar sus emociones y el de los demás, ya que las emociones positivas conllevan a la excelencia profesional. Asimismo, ahora se asume que un colaborador con suficiente inteligencia emocional sabe reconocer sus propias emociones, apreciarlas, ordenarlas y nombrarlas de forma consciente.

En el mundo globalizado de hoy, las organizaciones laborales son espacios donde existe una mezcla multicultural muy interesante, en ella se conjugan creencias, experiencias, conocimientos, pensamientos, y concepciones que no pocas veces constituyen un verdadero reto para la convivencia y desarrollo personal y organizacional en la sede laboral. La diversidad de personalidades dentro de un grupo enriquece un determinado trabajo, sin embargo, esta mixtura constituye un reto, potencialmente puede generar también dificultades en las relaciones interpersonales.

Se puede decir que no es suficiente tener un buen grado académico o un alto nivel intelectual, sino tener la capacidad de interactuar, de expresar y escuchar, y he aquí la diferencia crucial para el éxito o fracaso a nivel personal y organizacional.

Goleman (2004) refiere en cualquier tipo de organización que se quiera evaluar las aptitudes emocionales es importante identificar las aptitudes de la empresa y los elementos emocionales de cada uno de los colaboradores.

El éxito de una empresa se definirá de acuerdo a la importancia que se pone a la INTELIGENCIA EMOCIONAL (IE). A su vez, la IE incrementará la CAPACIDAD DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (CRC) que debe desarrollar cada colaborador en una organización. En las organizaciones pequeñas y grandes de hoy, se observa cotidianamente dificultades relacionadas con la interacción y al trabajo de equipo. La posibilidad de que los colaboradores aprendan e incrementen su inteligencia emocional permitirá no solamente mayor productividad, sino que permitirán enfrentar mejor los conflictos de manera rápida y efectiva.

En la actualidad la necesidad de solucionar los conflictos dentro de las organizaciones viene siendo liderada por el área de talento humano. Es la función de esta área velar por un buen clima laboral, asimismo lograr mejorar los ambientes de trabajo donde se den diferentes desacuerdos, de esta manera se puede prevenir algún tipo de conflicto, aunque también recae la responsabilidad en los puestos gerenciales, debido a que su liderazgo es fundamental en la empresa a la hora de afrontar un conflicto, sin embargo tampoco se debe dejar de lado la necesidad de empoderar a los colaboradores líderes para que puedan tomar decisiones en ausencia de algunos directivos.

Según Pereira (2012) en las organizaciones existen diferentes factores por lo que se pueden generar un conflicto: primero se debe tener en cuenta que los conflictos se originan por intereses personales, segundo por insatisfacción por la forma de ejercer el liderazgo y supervisión de los jefes de equipos y finalmente por una inadecuada comunicación entre los diferentes niveles laborales.

Es fundamental identificar el origen de los conflictos, ya que permitirá reducir y predecir un próximo conflicto. Domínguez (como se citó en Pereira, 2012) refiere que los conflictos en una organización no se debe quitar su importancia ni porque sea de moderada intensidad, ya que nunca se sabe cuál será la magnitud del problema.

Es por ello, la importancia de generar la capacidad de solución de conflictos dentro del entorno laboral, en tal sentido Chiavenato (2009) sostiene que un conflicto se

inicia cuando una de las partes intenta llegar a una meta que está unida a la otra y esta interfiere a los objetivos.

Está claro que no se puede evitar la aparición o propensión a los conflictos, es un rasgo muy humano, sin embargo la ciencia cognitiva indica la posibilidad de conocer los factores o condiciones que elicitán su aparición, por otro lado los conflictos que se dan dentro de una organización no son tan negativos como se ha venido planteando a lo largo de la lectura, pues permite la cohesión del grupo, es decir, si en un área se presenta un conflicto lo probable es que esta situación llame la atención del grupo, movilice sus recursos e incremente la comunicación e interacción entre ellos, en algunos casos podría generar mayor apertura a la innovación, pues cada colaborador frente a un conflicto brindará una solución y esta variará debido a que no siempre se presentará el mismo conflicto.

Sin embargo, también es posible lo contrario, la presencia de conflictos en una organización puede incrementar la frustración entre los colaboradores, acrecentar la desmotivación, disparar las dificultades en la comunicación y generar relaciones interpersonales más conflictivas.

A nivel teórico, la investigación permitió ampliar el conocimiento científico en cuanto a la IE y CRC, desde la perspectiva de la teoría de EQ-I BarOn y el instrumento de Solución de conflictos.

A nivel metodológico, permitió alcanzar los objetivos trazados e interpretación.

A nivel práctico, permitirán desarrollar una serie de acciones dentro de la empresa. Finalmente consideramos que los datos obtenidos en este estudio contribuirán a tener una visión más amplia de cómo abordar una problemática dentro de la organización.

Según investigaciones consultadas podemos mencionar en primer lugar una investigación de tipo descriptivo hecha por De León (2016) en la que buscó la relación del liderazgo y la solución de conflictos laborales, del mismo modo buscó identificar qué factores son determinante para los conflictos internos en una institución. Tomo en cuenta a 35 colaboradores entre hombre y mujeres con las edades de 22 a 45 años como muestra. Llegó a la conclusión de que no existe correlaciones y que los problemas se dan por dificultades en la comunicación.

Un estudio realizado en Quetzaltenango por Pereira (2012) en una empresa llamada Servipuertas S.A. a 36 colaboradores con la intención de correlacionar la influencia de la IE

en el desempeño laboral, para ello utilizaron la prueba T.I.E=G. y un instrumento de desempeño laboral. La investigación fue descriptiva, se concluyó que todos los colaboradores evaluados tienen una inteligencia emocional promedio que hace que ante situaciones adversas el desempeño sea óptimo. Sin embargo en el análisis de coeficiente correlacional de Pearson arrojó una correlación débil, que denotaría que no hay influencia de la IE no influirá en el buen desempeño de los colaboradores a la hora de realizar sus labores.

Otro antecedente que refuerza esta investigación es la De León (2012) la cual buscó establecer una relación entre IE y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de Guatemala. En una muestra de 40 colaboradores donde sus edades oscilan entre 18 a 51 años. Utilizó dos instrumentos un test de IE. y el test de Manejo de conflictos, donde se infirió que la negociación es una de las formas que predomina en la empresa para la solución de los conflictos y muestran un nivel alto de IE.

En una investigación realizada en Machiques en el Estado de Zuila por Guariato (2014) en una muestra de 80 sujetos en la que buscó relacionar la IE de los administradores educativos y la Resolución de conflictos que se presentan en los colegios básicos.

En la que aplicó una encuesta tipo Likert, descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Encontró una correlación de Pearson positiva y proporcional. Concluyó que los directivos a la hora de solucionar conflictos hacen uso de componentes de la IE, en otras palabras a mayor manejo de IE se evidencia mejor manejo de solución de conflictos.

En una investigación nacional realizada en el Hospital Dos de Mayo por Rivera (2017) en una muestra de 80 colaboradores en la que buscó determinar la relación entre la IE y el manejo de conflictos de los colaboradores del área de Cirugía. En un estudio cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Aplicó una prueba de IE y una de manejo de solución de conflictos. Llegó a la conclusión que entre la IE y el manejo de solución de conflictos si existe correlación significativa.

Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) realizaron una investigación cuantitativa, correlacional y no experimental, donde se buscó dar a conocer la relación del nivel de Estilos de Afrontamiento al Estrés y IE. En 150 mujeres de Lima. En la que aplicaron la encuesta COPE y el ICE de Bar-On. Concluyeron que las existe correlación positiva baja entre las variables.

En una investigación descriptiva correlacional realizada en Lima por Sebastián (2017) en la que busca determinar la relación de IE y el Estilo de Manejo de solución de conflictos en profesores de una red educativa pública. En una muestra de de 105, que les

aplicó el cuestionario TMMS-24 y el TKI de Thomas. Concluyó que existe correlación directa en ambas variables de estudio.

### **Inteligencia Emocional**

Las empresas en los últimos años han venido solicitando un mayor desarrollo cognitivo y emocional en sus colaboradores y este último con mayor importancia; ya que actualmente se ha detectado diversos problemas que es causado por factores emocionales. Sin embargo, son pocos los estudios que se han ejecutado sobre IE y escasa el número de talleres que se desarrolla en función a este tema.

No obstante, en los años 90 se comenzó a averiguar sobre IE lo que permite que actualmente se manejen diversos conceptos y teorías al respecto. Una definición resaltante sobre inteligencia emocional la plantea BarOn (como se citó en Ugarriza y Pajares, 2003) en la da a conocer a la IE como un grupo de componentes tanto en lo emocional, social y destreza en cada persona que le permite enfrentar y sobrevivir de forma exitosa a diferentes situaciones y estresores de cada día, en otras palabras el ser humano debe ser consciente de sus emociones para poder administrarlos. Es decir, el nuevo miembro de la empresa podrá incorporarse al trabajo de forma rápida y adecuada siempre y cuando haya alcanzado madurez emocional; otro ejemplo de inteligencia emocional la podemos encontrar en la capacidad de los colaboradores de una empresa para afrontar al cambio y a los nuevos métodos.

Asimismo, este autor plantea que existe varios tipos de inteligencia en ellas está la inteligencia cognitiva que se desarrolla hasta un determinado rango de edad, mientras que la emocional se modificaría en el transcurso de la vida.

BarOn plantea que el ser humano se relaciona con sus pares a través de cinco componentes: en primer lugar habla de un *componente intrapersonal* que consiste en la habilidad de autoconocimiento, la relación con uno mismo, la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia. Luego plantea el *componente interpersonal* que involucra la capacidad que uno tiene para relacionarse con los otros, la empatía y responsabilidad social a su vez está el COMPONENTE DE MANEJO DE ESTRÉS que consiste en aquella capacidad de afrontar situaciones difíciles y el manejo de control de impulsos. También está el COMPONENTE DE ESTADO DE ÁNIMO que involucra la adaptación, el optimismo y la felicidad. Finalmente el COMPONENTE DE

ADAPTABILIDAD que engloba la percepción de la realidad, la flexibilidad y aquella capacidad de solución de conflictos.

Así mismo, es BarOn quien crea el primer instrumento para medir esta área en su tesis doctoral sustentando que lo emocional y lo cognitivo forman la inteligencia; por ello, ambos debían medirse de la misma forma. Debido a las sustentaciones de esta investigación y por todo el trabajo que venían realizando. BarOn propone por primera vez el término coeficiente emocional que sería paralelo al coeficiente intelectual.

No obstante, los investigadores como Salovey y Mayer (s/f) postulaban que las dimensiones intrapersonal e interpersonal eran solo una pequeña parte del componente emocional de una persona como lo proponía Gardner en su conceptualización; es por ello que se da pase a la incorporación de las otras dimensiones que comprenden la inteligencia emocional y que es sustentado por BarOn.

En el campo empresarial, la inteligencia emocional ha ido teniendo mayor presencia por lo que se han venido realizando investigaciones con respecto a ello; los conceptos que se plantean con respecto a la inteligencia emocional ha generado interés en la empresas pues esto estuviera vinculado a su desempeño o su CRC.

### **Solución de Conflictos**

En una adaptación del método de asociación de palabras de Jung planteado por Luria (1932) en la que crea un método para cuantificar las reacciones motoras que se emiten en un conflicto y que la variable que emplea es la perturbación emocional que se mide a través de expresiones conductuales cambiantes. A su vez refiere que hay mayor cambio del comportamiento a mayor situación de conflicto y menos a ausencia de ello que sigue a una secuencia de pensamiento, emoción y conducta. La falta de capacidad de manejo del pensamiento genera una desorganización del comportamiento afectivo dando inicio a una conducta impulsiva.

Lewin (1935) plantea que el conflicto son fuerzas opuestas dentro del ser humano que se expresa a través de Aproximación - Aproximación (dos fuerzas positivas con la determinación de elección de una), Aproximación - Evitación (fuerzas positivas y negativas con elección de una de ellas) y Evitación - Evitación (dos energías negativas con elección de una de ellas).

Autores expertos dentro de la administración refieren que el conflicto es percibido por los colaboradores como algo negativo y que se debe de evitar, ya que afecta las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

En un estudio realizado por Mayo (1927) en una planta de electricidad de Hawthorne después analizar diferentes eventualidades se llegó a la conclusión que el conflicto es fruto de una mala comunicación debido a la falta de buenas relaciones interpersonales y el mal manejo del liderazgo de los gerentes en cuanto a sus colaboradores.

El Modelo de Pondy creado en 1997, plantea el conflicto como operacionalización de varios procesos que se pueden medir, para ello es importante considerar el contexto donde se desenvuelve la persona y generar un ambiente estimulante a donde se pueda ver la reacción y percepción ante una situación. En otras palabras el conflicto parte desde el pensamiento y la subjetividad según la percepción de cada persona ante una situación comparado por experiencias anteriores y estímulos internos (Vera, s.f.).

Ante eventos estresores y situaciones de dificultad se visualiza un indicador que se conoce como *control emocional* que es la capacidad para poder decidir qué hacer ante una situación y cómo actuar ante ella.

BarOn (2000) plantea que una persona tiene muchísimas habilidades, pero ante una situación conflictiva se puede percibir cuatro:

Primero la *tolerancia* que consiste en la capacidad de poder afrontar eventos adversos, situaciones de tensión y dificultades sin llegar a perder el control pudiendo responder de forma controlada.

Segundo está la *empatía* que es la facultad de poder entender la emoción y sentimientos que está sintiendo las otras personas. Involucra tomar consciencia sobre el sentir del otro y preocuparse por ello.

Tercero esta la *adaptabilidad* que involucra a aquella capacidad innata de supervivencia del ser humano en la que moldea emociones, pensamientos y hasta llegar a su conducta para poder responder a una situación ajena, poco familiar.

Finalmente está el *control de impulsos* que conlleva poder administrar y gestionar nuestros impulsos, arranques, ataques de ira y otras propias conductuales.

Todos los factores emocionales mencionados anteriormente son parte de todo ser humano que se manifiestan en todo momento en el actuar de un individuo.

El objetivo general de la investigación es Identificar la relación entre la INTELIGENCIA EMOCIONAL y la CAPACIDAD DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS en los trabajadores de la empresa Muestreo y Análisis SAC. El objetivo específico es conocer el alto nivel de capacidad de IE y RC.

### **Materiales y método**

Esta investigación fue de tipo descriptivo y correlacional simple, porque pretende instituir la relación entre las variables de estudio, con un enfoque cuantitativo. Fue de diseño no experimental, puesto que no se manipula ninguna de las variables, de corte transversal, porque permitió realizar el estudio en un determinado momento y espacio, el cual tiene como finalidad el describir a las variables y examinar la incidencia o relación en un tiempo específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **Población y muestra**

La población estuvo conformada por colaboradores de diferentes áreas de una empresa llamada “Muestreo y Análisis SAC”. La muestra se estimó mediante el método probabilístico aleatorio simple (a criterio del investigador) (Spigel, 1978), considerando a 41 de los trabajadores.

Para este estudio se consideró algunos criterios incluyentes:

- Personal que se encuentra en planilla en la empresa.
- Trabajadores que no están en planilla.
- Trabajadores de ambos sexos.
- Trabajadores de diferentes áreas.
- Personas de 18 años a 60 años de edad.
- Autorización y consentimiento informado del dueño, gerente general y el consentimiento voluntario de cada colaborador.

Los siguientes criterios excluyentes:

- Los que no acceden a participar en este proceso de estudio.
- los que no laboren en la empresa.

***Variables del estudio***

Como variables de estudio se tomó en cuenta la Inteligencia emocional con cinco subdimensiones y la capacidad de solución de conflictos con tres subdimensiones. Ambas variables son dependientes. En cuanto a los participantes son hombre y mujeres colaboradores de la empresa, las variables de sexo, edad, grado de instrucción y área de trabajo.

***Instrumentos***

Para el estudio se aplicaron los dos instrumentos bajo la técnica de encuesta:

EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory: Creado por Reuven Bar-On que mide diferentes habilidades y características básicas de la IE. Está estructurado por cinco dimensiones con quince subdimensiones. Es natural de Toronto - Canada. Cuenta con una calificación computarizada, de aplicación individual y colectiva. Dura entre 20 a 25 minutos, para personas mayores de 16 años con estudios mayores de 6 años. Cuenta con una adaptación peruana realizada por Ugarriza, Nelly y Pajares, Liz y es utilizado en diferentes ámbitos como en ambiente educativo, clínico, jurídico, etc.

Las dimensiones de la prueba son:

Tabla 1:

*Dimensiones de Ice de BarOn*

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
<b>Componente Intrapersonal (CIA)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión emocional de sí mismo (CM)</li> <li>- Asertividad (AS)</li> <li>- Autoconcepto (AC)</li> <li>- Autorrealización (AR)</li> <li>- Independencia (IN)</li> </ul>
<b>Componente Interpersonal (CIE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía (EM)</li> <li>- Relaciones Interpersonales (RI)</li> <li>- Responsabilidad Social (RS)</li> </ul>
<b>Componente de Adaptabilidad (CAD)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de Problemas (SP)</li> <li>- Prueba de la realidad (PR)</li> <li>- Flexibilidad (FL)</li> </ul>
<b>Componente del Manejo del Estrés (CME)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia al Estrés (TE)</li> <li>- Control de Impulsos (CI)</li> </ul>
<b>Componente del Estado de Ánimo en General (CAG)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Felicidad (FE)</li> <li>- Optimismo (OP)</li> </ul>

**Escala de solución de conflictos (ESOC).**- Elaborado por José Luis Vera La Torre que consta de 35 ítems con un alfa de 0.902 de confiabilidad y con tres dimensiones. Según Vera los indicadores son:

Tabla 2:

*Dimensiones de Solución de Conflictos*

<b>INDICADOR</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>SUBDIMENSIONES</b>
<b>Indicador I</b>	Control emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tolerancia</li> <li>- Control de impulsos</li> <li>- Empatía</li> <li>- Adaptabilidad</li> </ul>
<b>Indicador II</b>	Competencia comunicativa	Emisión y recepción de mensajes verbales y no verbales.
<b>Indicador III</b>	Evaluación de resultados	Capacidad de evaluar acciones frente a un conflicto.

***Procedimiento***

Para esta investigación cuantitativa primero se realizó una búsqueda exhaustiva de los instrumentos a utilizar para cada variable, luego se consultó con los asesores. Seguido se determinó la población y por consiguiente la muestra. El siguiente paso fue aplicar los instrumentos, corregidas y los puntajes organizados en una base de datos por cada variable utilizando el programa Microsoft Excel 2018.

Después se continuó con el análisis estadístico correspondiente, para ello se hizo uso del programa estadístico que se utiliza para las ciencias sociales SPSS Versión 25. La información que se obtuvo de esta investigación se presenta en gráficos y tablas acorde a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se realizó el coeficiente Rho de Pearson, ya que el objetivo de este estudio es determinar la relación entre las dos variables y realizar un análisis paramétrico debido que la muestra con variables cuantitativas es mayor  $n > 30$ .

Tabla 3:

*Pruebas de normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadíst		Sig.	Estadíst		Sig.
ico	gl	ico		gl		
TIE	,081	41	,200*	,991	41	,986
TR C	,087	41	,200*	,982	41	,732

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de significación de Lilliefors

**Resultados**

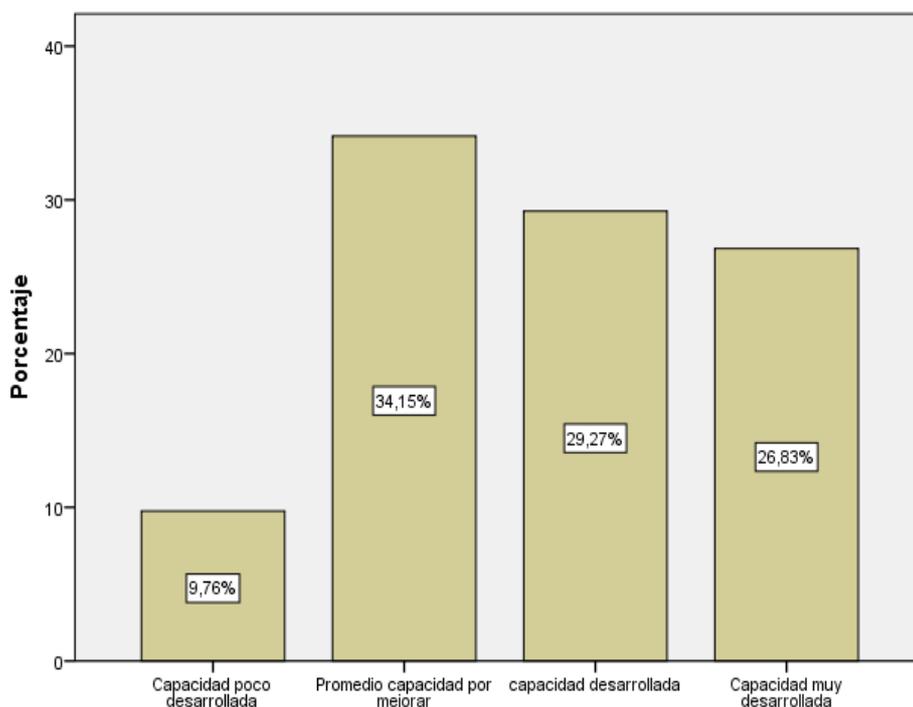
Análisis descriptivo de la variable habilidades de solución de conflictos.

Tabla 4:

*Resultados Descriptivos de las Habilidades de Solución de Conflictos*

<b>Solución de conflictos</b>					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
	Capacidad poco desarrollada	4	9,8	9,8	9,8
	Promedio capacidad por mejorar	14	34,1	34,1	43,9
	capacidad desarrollada	12	29,3	29,3	73,2
	Capacidad muy desarrollada	11	26,8	26,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Gráfico 1:  
*Solución De Conflicto*



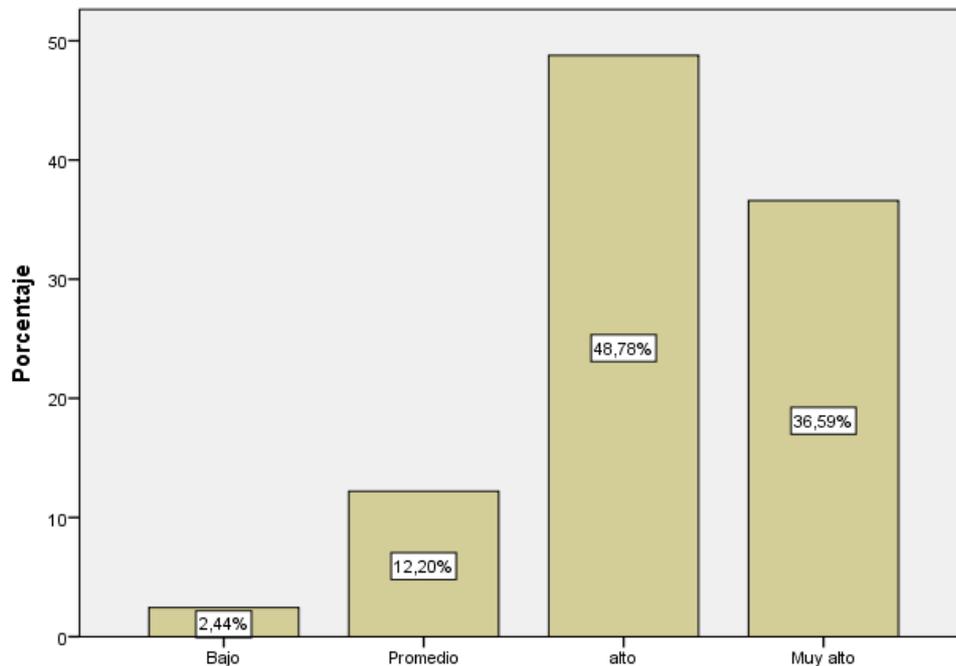
Análisis descriptivo de la Variable IE

Tabla 8:  
*Resultados descriptivos de inteligencia emocional*

<b>Inteligencia Emocional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,4	2,4	2,4
	Promedio	5	12,2	12,2	14,6
	alto	20	48,8	48,8	63,4
	Muy alto	15	36,6	36,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Gráfico 5:

*Inteligencia Emocional*



Haciendo un análisis cualitativo de las variable procesadas estadísticamente; se obtuvo que en la variable de capacidad para la solución de conflictos existe homogeneidad a un 29% del total de los colaboradores con respecto a los niveles promedio capacidad por mejorar y capacidad desarrollada; mientras que el 27% del total se ubican en un nivel de capacidad muy desarrollada; además es un porcentaje menor equivalente al 15% del total, se encuentran a un nivel de capacidad poco desarrollada.

Con respecto a la variable cociente emocional, se encuentra que un 61% del total de colaboradores de la empresa MyA SAC se ubican a un nivel de capacidad emocional adecuada (promedio) de esta variable; asimismo el 37% del total obtuvieron un nivel de capacidad emocional muy desarrollada (alta) en cambio el 2% del total obtuvieron un nivel de necesita mejorar (baja).

## Análisis Inferencial

### Regla de decisión

Dentro del análisis factorial para poder contrastar la HO, se aplica una regla básica: (Sig. >0,05)

Es decir:

- Si el grado de significancia obtiene un valor sobre 0.05, se toma en cuenta la HO.
- Si el grado de significancia obtiene un valor menos o igual a 0.05, se niega la HO.

### Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Inteligencia Emocional y la capacidad de solución de conflictos en los colaboradores de una empresa privada del Callao.

Tabla 14:

*Correlaciones entre las variables habilidades de solución de conflictos e inteligencia emocional.*

		<b>Correlaciones</b>	
		TRC	TIE
TR C	Correlación de Pearson	1	,840**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	41	41
TI E	Correlación de Pearson	,840	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	41	41

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

Se rechaza la hipótesis nula debido a que si existe correlación entre las variables de Inteligencia Emocional y Capacidad de Solución de Conflictos.

### Hipótesis específica

Existe un alto nivel de Inteligencia Emocional en los trabajadores de la empresa Muestreo y Análisis SAC.

Existe un elevado componente conceptual de Inteligencia Emocional que predomina en los trabajadores de la empresa Muestreo y Análisis SAC.

Existe una alta capacidad de solución de conflictos en los trabajadores de la empresa Muestreo y Análisis SAC.

## **Discusión**

Los datos conseguidos en el presente estudio con respecto a la variable de capacidad de solución se obtuvo que el 34% del total se encuentra a un nivel de capacidad por mejorar, el 29% se encuentra a un nivel capacidad desarrollada; del mismo modo, el 26% del total se ubica en un nivel muy desarrollado, finalmente el 9% se ubica en un nivel poco desarrollado.

Por otro lado, en la variable cociente emocional se obtuvo el 48% del total se encuentra a un nivel alto, mientras que el 36% se ubican a un nivel alto, además el 12% obtuvieron un nivel promedio, en cambio el 2% del total se ubica a un nivel de necesita mejora.

Los datos obtenidos respaldan la hipótesis específica de que se evidencia un alto nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa M y A SAC. Sin embargo, se rechaza la hipótesis de que existe una alta capacidad de Resolución de Conflictos.

En cuanto a los productos obtenidos en el presente estudio, donde el 43% de los encuestados necesitan mejorar su capacidad de solución de conflictos, se fundamenta la idea de que las organizaciones necesitan hacer hincapié en esta variable; ya que repercute en el clima laboral. De León respalda este enunciado, pues sustenta que existen conflictos laborales que son originados por la mala comunicación entre colaboradores.

En la investigación de Samoyoa se encontró que los colaboradores de la organización se obtuvo un grado de IE promedio, lo que significa que tienen un adecuado manejo de situaciones difíciles; en comparación con la Empresa Muestra Análisis SAC; los colaboradores de esta empresa obtuvieron un nivel alto y con mayor porcentaje en el número personas que poseen que esta capacidad. Del mismo modo, con el postulado de Zarate respalda los resultados de este estudio en cuanto a la IE, pues menciona que esta capacidad permite que los colaboradores estén más comprometidos con su trabajo y tienen adecuadas relaciones interpersonales.

Las investigaciones respaldan la hipótesis planteada, mientras incrementa el valor de la variable inteligencia emocional, incrementa el valor de la variable de resolución de conflicto; este postulado es respaldado por la investigación de Guariato. No obstante, Zárate menciona que a menor inteligencia emocional conlleva a la baja productividad en referencia a las funciones y actividades de los colaboradores. Por su parte, Rivera concluyó que hay una significancia positiva entre la IE y el manejo de solución de conflictos respaldando nuestra investigación.

El trabajo realizado va a permitir poder trabajar los aspectos que generan los conflictos con la finalidad de poder reducirlos; como lo dice Domínguez que en una organización no debe de quitarse la importancia a los conflictos.

### **Conclusiones**

Se concluyó en promedio que solo la mitad de los colaboradores tiene desarrollada la habilidad de solución de conflictos.

El mayor porcentaje de colaboradores tiene desarrollada la inteligencia emocional; esto hace referencia a que los trabajadores tienen la capacidad para afrontar las diferentes exigencias que se presenta en su entorno laboral y con sus compañeros de trabajo.

### **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios, a nuestros profesores y asesores por el apoyo incondicional en nuestra formación y a la empresa que nos permitió acceder a la muestra de investigación.

**Bibliografía**

- De León, M. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Gonzales, M. (2006). *Inteligencia Emocional Y Rendimiento Académico De Los Alumnos Del Nivel Secundario De Una Institución Educativa De La Región Callao* (Tesis de Post grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima: Recuperado [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1120/1/2011\\_Cabrera\\_Inteligencia%20emocional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20de%20los%20alumnos%20del%20nivel%20secundario%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20regi%C3%B3n%20Call.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1120/1/2011_Cabrera_Inteligencia%20emocional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20de%20los%20alumnos%20del%20nivel%20secundario%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20la%20regi%C3%B3n%20Call.pdf)
- Castro, N., Gómez, R., Lindo, W., y Vega, M. (2017). *Estilos de Afrontamiento al Estrés e inteligencia Emocional en la mujer ejecutiva en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8066>
- Martin, D. y Boeck K. (2007). *EQ qué es inteligencia emocional*. Madrid: Editorial EDAF, S.L.
- Pereira, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el desempeño laboral* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Rivera, N. (2017). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Manejo de Conflictos del área de cirugía* (Tesis de Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca\\_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*. *Redalyc*, 129-160.
- Ugarriza, N., y Pajares, L. (2003). *Adaptación y Estandarización del Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn ICE: en niños y adolescentes*. Lima: Libro amigo.
- Vera, J. (s.f.). Escala de Solución de Conflicto: Constructo y Validez. *Cultura*, 579-600. Recuperado de [http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU\\_20\\_1\\_escalade-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escalade-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf)
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de <http://www.url.edu.gt:http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

## Anexos

### Anexos 1: Prueba de solución de conflictos

#### ESCALA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (ESOC)

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permitan hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responde a cómo te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tú elección.

No hay respuestas "correctas" e "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay límite de tiempo, pero por favor trabaje con rapidez y asegúrese de responder a todas las oraciones.

1. Rara vez o nunca es mi caso.
2. Pocas veces es mi caso.
3. A veces es mi caso.
4. Muchas veces es mi caso.
5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso

- |     |  |     |
|-----|--|-----|
| 1.  | Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.                                     | ( ) |
| 2.  | Intento no herir los sentimientos de los demás.  | ( ) |
| 3.  | Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.  | ( ) |
| 4.  | Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.                                      | ( ) |
| 5.  | Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas. | ( ) |
| 6.  | Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.  | ( ) |
| 7.  | Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.                                     | ( ) |
| 8.  | Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.                   | ( ) |
| 9.  | Mis amigos me confían sus intimidades.   | ( ) |
| 10. | Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.  | ( ) |
| 11. | Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.                                  | ( ) |
| 12. | Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.                            | ( ) |
| 13. | Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.                                       | ( ) |
| 14. | La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.                               | ( ) |
| 15. | Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal.                 | ( ) |
| 16. | Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.                                    | ( ) |
| 17. | Soy incapaz de comprender cómo se siente los demás.                                    | ( ) |

18. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. ( )
19. El hacer muecas o mímicas me trae problemas. ( )
20. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar. ( )
21. Me importa lo que puede pasarle a los demás. ( )
22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. ( )
23. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ( )
24. Analizo constantemente mis comportamientos. ( )
25. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas. ( )
26. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ( )
27. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así. ( )
28. Nunca he podido controlar mi cólera. ( )
29. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no. ( )
30. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. ( )
31. Considero importante saber cómo se sienten las personas. ( )
32. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni de nadie. ( )
33. Suelo hacer gestos cuando algo no me gusta. ( )
34. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. ( )
35. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló. ( )

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

## Anexos 2: Inventario Emocional de BarOn

**INVENTARIO EMOCIONAL BarOn****INTRODUCCIÓN**

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar, en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay cinco respuestas por cada frase.

- 1.- Rara vez o nunca es mi caso
- 2.- Pocas veces es mi caso
- 3.- A veces es mi caso
- 4.- Muchas veces es mi caso
- 5.- Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso.

**INSTRUCCIONES**

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 escogiste según sea tu caso. **Marca con un aspa el número.**

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta como te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, **NO** como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. **NO** hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a **TODAS** las oraciones.

1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
2. Es duro para mí disfrutar de la vida.
3. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.
4. Sé como enfrentar los problemas más desagradables.
5. Me agradan las personas que conozco.
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).
9. Reconozco con facilidad mis emociones.
10. Soy incapaz de demostrar afecto.
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
15. Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.
16. Me gusta ayudar a la gente.

17. Me es difícil sonreír.
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.
20. Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.
21. Realmente no sé para que soy bueno(a).
22. No soy capaz de expresar mis ideas.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.
24. No tengo confianza en mí mismo(a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme.
29. Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que otros tomen decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.
34. Pienso bien de las personas.
35. Me es difícil entender como me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.
39. Me resulta fácil hacer amigos(as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
47. Estoy contento(a) con mi vida.
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mi mismo(a).
49. No puedo soportar el estrés.
50. En mi vida no hago nada malo.
51. No disfruto lo que hago.
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.
53. La gente no comprende mi manera de pensar.
54. Generalmente espero lo mejor.
55. Mis amigos me confían sus intimidades.
56. No me siento bien conmigo mismo(a).
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.

58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
60. Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.
61. Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.
62. Soy una persona divertida.
63. Soy consciente de cómo me siento.
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
65. Nada me perturba.
66. No me entusiasman mucho mis intereses.
67. Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.
68. Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.
69. Me es difícil llevarme con los demás.
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
73. Soy impaciente.
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
77. Me deprimó.
78. Sé como mantener la calma en situaciones difíciles.
79. Nunca he mentado.
80. En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.
81. Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz con el tipo de persona que soy
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado(a).
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
90. Soy capaz de respetar a los demás.
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.
92. Prefiero seguir a otros a ser líder.
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
94. Nunca he violado la ley.
95. Disfruto de las cosas que me interesan.

96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
97. Tiendo a exagerar.
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
99. Mantengo buenas relaciones con los demás.
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo
101. Soy una persona muy extraña.
102. Soy impulsivo(a).
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
104. Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
106. En general tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surgen problemas.
107. Tengo tendencia a depender de otros.
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.
111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
112. Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
116. Me es difícil describir lo que siento.
117. Tengo mal carácter.
118. Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
120. Me gusta divertirme.
121. Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.
122. Me pongo ansioso(a).
123. No tengo días malos.
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
125. No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
127. Me es difícil ser realista.
128. No mantengo relación con mis amistades.
129. Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).
130. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN|