



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional  
de los trabajadores de salud de la micro red Santa Luzmila  
DISA V. Lima, 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Lidia Yessica Gamboa León

**ASESORA:**

Dr. Juana Yris Díaz Mujica

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones de Salud

Perú - 2017

Página de jurados

---

Dr. Roberto Marroquín Peña  
Presidente

---

Dr. Joaquín Vertiz Osoreo  
Secretario

---

Dr. Juana Yris Díaz Mujica  
Vocal



**Dedicatoria**

A cada misionero cristiano por su loable  
labor en todas las partes del mundo.

La Autora

**Agradecimiento**

A Dios mi salvador y esperanza eterna.  
A mi familia y amigos que han sido fieles  
conmigo.

La Autora

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Lidia Yessica Gamboa León, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios De Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI, 40839608, con la tesis titulada “Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la Micro red Santa Luzmila DISA V Lima ,2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Diciembre de 2016

.....

Br. Lidia Yessica Gamboa León

DNI: 40839608

## **Presentación**

Se realizó la presente investigación de acuerdo al protocolo de la Universidad César Vallejo y se pone en consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada: “Estilos de manejo de conflictos e Inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la Micro red Santa Luzmila DISA V Lima, 2016.” Conduce a lograr del Grado Académico de Magister en gestión de los servicios de la salud. Esta investigación fue básica y correlacional significa la conclusión de esfuerzos para obtener el grado de maestría. Se considera que los resultados de la investigación contribuyen a la adecuada toma de decisiones. La investigación se inició con la introducción, en la primera parte se describió el problema de investigación, justificación y el objetivo, la segunda parte se establecieron los antecedentes y el marco metodológico, la tercera parte se señalaron los resultados, la cuarta parte se denominó discusión, la quinta describió las conclusiones, en la sexta sección presentó las recomendaciones, por último en la séptima parte las referencias y los anexos. El objetivo de la tesis fue determinar la relación que existe entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016. Señores miembros del jurado se espera que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes Nacionales	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	17
1.2.1 Estilos de manejo de conflictos	17
1.2.2 Inteligencia Emocional	24
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.4.1 Problema General	31
1.4.2 Problema Específico	31
1.5 Hipótesis	31
1.5.1 Hipótesis General	32
1.5.2 Hipótesis Específica	32
1.6 Objetivos	32
1.6.1 Objetivo General	32
1.6.2 Objetivo Especifico	32
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>33</b>
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	37
2.4 Tipos de estudio	37

2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8 Métodos de análisis de datos	41
<b>III. Resultados</b>	<b>42</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>51</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>54</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>56</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>58</b>
<b>VIII. Apéndices</b>	<b>63</b>
Apéndice 1: Matriz de Consistencia	64
Apéndice 2: Instrumentos	66
Apéndice 3: Fichas Técnicas	69
Apéndice 4: Autorización de Instrumento (Inteligencia Emocional)	71
Apéndice 5: Validación de instrumentos	72
Apéndice 6: Base de datos	88
Apéndice 7: Resultados Descriptivos	90
Apéndice 8: Teorías de inteligencia emocional	102
Apéndice 9: Archivo Fotográfico	105



## Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización estilos de manejos de conflictos	35
Tabla 2: Operacionalizacion de inteligencia emocional	36
Tabla 3: Centros de Salud de la micro red Santa Luzmila	38
Tabla 4: Validación de expertos	40
Tabla 5: Confiabilidad de Estilos de manejo de conflictos e Inteligencia Emocional	40
Tabla 6: Estilos de manejo conflictos por dimensiones	43
Tabla 7: Nivel de inteligencia emocional	44
Tabla 8: Relación entre estilos de manejo de conflictos e inteligencia Emocional	45
Tabla 9: Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión atención a los propios sentimientos	46
Tabla 10: Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión claridad emocional	47
Tabla 11: Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión reparación de los estados de ánimo.	48

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Estilos de manejo de conflicto por dimensiones de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016	43
Figura 2: Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016	44

## Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo general: Determinar la relación existente entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016. El tipo de investigación es básica, diseño no experimental, de naturaleza descriptiva correlacional. Se aplicó estudio piloto a 16 trabajadores de salud, la muestra total fue elegida por conveniencia, conformada por 100 trabajadores de 7 establecimientos de salud de la micro red santa Luzmila. Se utilizó dos instrumentos: inventario de estilos de manejo de conflictos (ROCI- II) de Rahim (1983) adaptado por Álvarez y Ramírez (2004) y la escala de Trait- Meta Mood Sacle (TMMS-24) de los autores de Salovey y Mayer (1995) adaptada por Fernández, Extremera y Ramos (2004), ambos basados en la escala de Likert, para la validez y confiabilidad, se realizó juicio de expertos, los resultados fueron evaluados por pruebas de fidelidad del alfa de combrach obteniendo 0.896. Dentro de resultados encontramos que el sexo femenino representa el 71% de los trabajadores de salud y los hombres un 29 % entre las edades de 31 a 45 años, para ambos sexos, el tipo de estilo de manejo de conflictos predominante es el estilo integrador donde la mayoría busca aportar recursos para la solución de un conflicto, el 54% trabajadores representa una inteligencia emocional excelente. A través de la prueba de hipótesis general se obtuvo que la el estilo de manejo de conflictos se relaciona la inteligencia emocional ( $p=0.00 < \alpha =0.05$ ), en cuanto a la hipótesis específicas fueron, los estilos de manejo de conflicto con la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios intereses (percepción) se acepta la hipótesis existe relación donde ( $p=0.001 > \alpha =0.05$ ), de igual modo los estilos de manejo de conflictos en su dimensión claridad emocional (comprensión) se acepta la hipótesis siendo ( $p=0.007 = \alpha =0.05$ ) y para la última hipótesis planteada sobre los estilos de manejo de conflictos en su dimensión reparación de estados de ánimo (regulación) se rechaza la hipótesis arrojando una ponderación de ( $p=0.054 < \alpha =0.05$ ).

Palabras claves: Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional, trabajadores de salud.

## Abstract

This research aimed to: Determine the relationship between conflict management styles and emotional intelligence of the health workers of the Santa Luis network. DISA V Lima, 2016. The type of research is basic, non-experimental design, of descriptive correlational nature. A pilot study was applied to 16 health workers, the total sample was chosen for convenience, made up of 100 workers from 7 health establishments of the Santa Luzmila micro-network. Two instruments were used: Rahim (1983) adapted by Álvarez and Ramírez (2004) and the Trait-Meta Mood Scale (TMMS-24) scale of the authors of Salovey and Mayer (1995) adapted by Fernandez, Extremera and Ramos (2004), both based on the Likert scale, for validity and reliability, was judged by experts, the results were evaluated by Cronbach alpha fidelity tests obtaining 0.896. Within the results we find that the female sex represents 71% of the health workers and the men 29% between the ages of 31 and 45, for both sexes, the predominant type of conflict management style is the integrative style where Most seek to provide resources for the solution of a conflict, 54% workers represents an excellent emotional intelligence. Through the general hypothesis test we obtained that the style of conflict management was related to emotional intelligence ( $p = 0.00 < \alpha = 0.05$ ), as for the specific hypotheses were, styles of conflict management with Emotional intelligence in its dimension attention to one's own interests (perception) is accepted the hypothesis exists relationship where ( $p = 0.001 > \alpha = 0.05$ ), likewise conflict handling styles in their dimension emotional clarity (understanding) is accepted The hypothesis being ( $p = 0.007 = \alpha = 0.05$ ) and for the last hypothesis raised on the styles of conflict management in its dimension of mood repair (regulation) we reject the hypothesis with a weighting of ( $p = 0.054 < \alpha = 0.05$ ).

Keywords: conflict management styles, emotional intelligence, health workers