



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del  
hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**AUTORA:**

Alvarez Ramos, Nelly Soledad (ORCID: 0000-0001-6745-8380)

**ASESORA:**

Dra. Campana Añasco, Teresa de Jesús (ORCID: 0000-0001-9970-3117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

Lima - Perú

2022

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi familia, a mis padres por su amor, inspiración y mostrarme el camino para lograr mis metas. A mis hijos por su amor, apoyo y aliento constante para consolidar mi formación profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

A la Dra. Teresa de Jesús Campana Añasco, asesora de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, por permitirme realizar las encuestas y a los colaboradores por su participación.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIONES	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de operacionalización	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3. Cálculo de tamaño de muestra	
Anexo 4. Validez y confiabilidad	
Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos	
Anexo 6. Matriz de consistencia	

## Anexo 7. Resultados adicionales

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Ficha técnica del instrumento habilidades emocionales.	15
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento manejo de conflictos.	15
Tabla 3 Distribución de frecuencias según niveles de las habilidades emocionales.	17
Tabla 4 Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de habilidades emocionales.	17
Tabla 5 Distribución de frecuencia según niveles de manejo de conflictos.	18
Tabla 6 Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de manejo de conflictos.	18
Tabla 7 Distribución de la tabla cruzada de habilidades emocionales y manejo de conflictos	19
Tabla 8 Asociación entre habilidades emocionales y manejo de conflictos.	20
Tabla 9 Asociación entre control emocional y manejo de conflictos	21
Tabla 10 Asociación entre motivación y manejo de conflictos	22
Tabla 11 Asociación entre empatía y manejo de conflictos	23
Tabla 12 Asociación entre habilidades sociales y manejo de conflictos.	24

## Resumen

La investigación titulada: Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud, 2021, tuvo por objetivo determinar la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.

El tipo de investigación fue básica del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental, corte transversal. La población está conformada por 450 trabajadores del Hospital Carlos Alcántara. La técnica empleada para recaudar información fue una encuesta y los instrumentos de tipo cuestionarios las cuales fueron correctamente validados a través de juicios de expertos y estableciendo su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach que demuestra una alta confiabilidad.

Concluyendo que existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.687 y una significancia de  $p$  valor  $< 0.05$ .

**Palabras clave:** Habilidades emocionales, manejo de conflictos, inteligencia emocional, empatía.

## **Abstract**

The research entitled: Emotional skills and conflict management of the staff of the Carlos Alcántara Essalud hospital, 2021, had as objective was to determine the relationship between the emotional skills and conflict management of the staff of the Carlos Alcántara EsSalud Hospital, 2021.

The type of research was basic at the descriptive correlational level, with a quantitative approach; non-experimental design, cross section. the population is made up of 450 workers from the Carlos Alcántara Hospital. The technique used to collect information was a survey and questionnaire-type instruments, which were correctly validated through expert judgments and their reliability established through Cronbach's Alpha statistic, which shows high reliability.

Concluding that there is a relationship between the emotional skills and conflict management of the staff of the Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. Which was moderately positive with a Spearman Rho of 0.687 and a significance of  $p < 0.05$ .

**Keywords:** Emotional skills, conflict management, emotional intelligence, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

A principios del último mes del año 2019, apareció a nivel mundial un virus denominado (COVID-19) que ha causado una pandemia, el cual ha traído un incremento en el número de contagio en diversas partes del mundo. Con esta nueva realidad los trabajadores de la salud han vivido en contextos de depresión y ansiedad, depresión y estrés e incluso el síndrome de Burnout, son muchos los episodios que han causado malestar a los médicos y enfermeras, donde las emociones que han tenido han sido definitivas para su desempeño y la presencia de las habilidades emocionales eran importantes para poder manejar las emociones y poder brindar un trato adecuado, a pesar de la situaciones y la imposibilidad de esta lucha para tratar de convivir en un ambiente tranquilo (Murillo y Manzano, 2021).

Estas problemáticas han afectado la salud del ámbito emocional y se han visto las consecuencias negativas en el servicio que han brindado a los pacientes, donde sus comprensiones muchas veces eran mínimas al tener muchos problemas que resolver en el desarrollo de sus actividades, la pandemia del COVID-19, afecto drásticamente a la calidad de vida de las personas (Huarcaya, 2020).

A nivel internacional, Puertas, et al. (2018) según postulados de la (OIT), la situación de la salud emocional de los trabajadores de la salud, ya que se han incrementado los casos de trastornos del tipo psiquiátrico, con incidencia del 22 %. Causado por el estrés que viven en sus familias, en el trabajo y que además no manejan de manera adecuada sus emociones. También, Berrocal y Cabello (2021) después de los estudios que se aplicaron en el Perú se ha podido visualizar que es muy importante que las persona puedan tener una inteligencia emocional desarrollada para que puedan enfrentar los momentos de estrés que puedan presentarse en diversos ámbitos de la vida, ya que son cualidades muy esenciales en los líderes de las empresas, para poder interactuar dentro de los grupos de trabajo, ello le brinda mayores posibilidades de poder lograr las metas, en un 30%

Algunos estudios realizados en el Perú, muestran que las habilidades o inteligencia emocional en los médicos y en el área de hospitalización COVID 19 es baja (Camarena, 2020).

La inteligencia emocional es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones (Goleman, 1996). Asimismo, el manejo de conflictos es el conjunto de habilidades o destrezas orientadas a lograr la mejora de las interacciones personales y grupales de manera positiva, considerando la asertividad y la cooperación como estrategias para su modificación (Girard y Koch, 2001)

En el personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, las relaciones interpersonales entre los colaboradores no son las mejores, reflejándose en las carencias de los logros a nivel de grupo, ya que dejan de lado la empatía entre sus colegas y siempre tienen expectativas negativas de la realidad, a ello se suma su poca capacidad para poder manejar momentos de conflicto. En consecuencia, hay necesidad que las personas que trabaja en el ámbito de la salud puedan contar con las habilidades de mantener un buen manejo de sus emociones, ya que ellos laboran con personas, las cuales deben recibir un servicio de calidad, y a pesar de trabajar en espacios de estrés poder brindar un servicio adecuado, deben saber trabajar en ambientes que están sometidos a altos índices de estrés y lo cual le debe permitir poder cumplir con sus obligaciones de manera responsable.

Por esta problemática se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021? Asimismo, se detalló los problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el control emocional y el manejo de conflictos? b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el manejo de conflictos? (c) ¿Cuál es la relación entre la empatía y el manejo de conflictos? y (d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos?

En la justificación práctica la estadística de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos que posee el personal de salud permitirá mejorar esta habilidad a través de la promoción de formación continua, talleres y cursos que permitan el desarrollo de habilidades blandas. Las jefaturas podrán realizar intervenciones con la finalidad de mejorar algunas debilidades en bien de la institución y del personal buscando el control de emociones, las relaciones interpersonales y la comunicación. En la justificación teórica, estudio permitió conocer y entender a la variable habilidades emocionales de los trabajadores,

permitiendo reflexionar sobre si el manejo conflictos tiene relación. Por esta razón es importante para el desarrollo integral de la persona ya que facilitan la comprensión de las emociones propias y de las de otras personas, así como una adecuada expresión y regulación de pensamientos y emociones. En la justificación metodológica, este estudio nos permitió conocer las habilidades emocionales en el manejo de conflictos. Según, Hernández y Mendoza (2018) se consideró el valor teórico se realizó una recopilación y revisión minuciosa de la literatura y una vez validados los instrumentos aplicados, su confiabilidad servirá como apoyo para las futuras investigaciones.

Se enmarcó el objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. Los objetivos específicos son: (a) Establecer la relación entre el control emocional y el manejo de conflictos., (b) Identificar la relación entre la motivación y el manejo de conflictos., (c) Establecer la relación entre la empatía y el manejo de conflictos y (d) Establecer la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos.

Se consideró la hipótesis general: Existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos, (b) Existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos, (c) Existe relación entre la empatía y el manejo de conflictos y (c) Existe relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos.

## II. MARCO TEÓRICO

Se consideró en los antecedentes nacionales según Vásquez (2021) en su publicación llegó a la conclusión que existe relación positiva moderada entre las variables, inteligencia emocional, y satisfacción laboral. Se arribó a la conclusión de que la inteligencia es una variable influyente en la satisfacción laboral, en la muestra estudiada.

Arias, Pinto, Cusi y Moreno (2021) en su publicación concluyeron que cuando las enfermeras mostraron un ambiente de trabajo adecuado han demostrado que la inteligencia emocional se activa para que puedan atender de la mejor manera.

Chapoñan y Arroyo (2021) buscó mostrar la correlación entre la inteligencia del tipo emocional y los contextos difíciles de los colaboradores de la salud del nosocomio María Auxiliadora, 2018. Determinaron que cuando una persona tiene una inteligencia emocional elevada no quiere decir que se exima de los eventos difíciles, ya que de igual manera causa estrategias en sus espacios de trabajo.

Vargas, Quiroz, Cevillano y Chumbe (2021) tuvieron el objetivo de plantear una correlación entre Inteligencia del tipo Emocional y Desempeño en el trabajo de los colaboradores de la salud del nosocomio de Pucallpa. Establecieron que hay relación positiva entre las variables, ya que se ha demostrado que los colaboradores que tiene un buen desempeño dentro de sus funciones son los que ayudan a la empresa al cumplimiento de sus metas.

Aniceto (2021) concluyó que hay relación importante entre las variables, donde se demuestra que los colaboradores que saben manejar los conflictos, no implican que no se expongan a situaciones difíciles en sus espacios de trabajo, ya que hay una repercusión de manera directa. Briceño por su parte (2020) demostró, que existe una relación significativa entre los estilos de comunicación y cómo afrontar las dificultades de las enfermeras asistenciales en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Castro (2019) concluyó que las féminas son las que obtienen un mayor grado de estrés en el trabajo, además se puede manifestar que a medida que avanza la edad, se logra controlar el estrés, ya que las personas maduras ven con mayor claridad las cosas. Asimismo, las mujeres son las que se concentran

en varios aspectos a la vez, lo que les ocasiona pérdidas de control de las emociones, es por ello que se someten a emergencias.

Como antecedentes internacionales según Castillejos y Olvera (2020) concluyeron que si las enfermeras poseen la inteligencia emocional adecuada está en la capacidad de poder brindar un buen servicio a los pacientes y de mostrar empatía en momentos complicados que estos puedan sentir por sus familiares, con ello se logra tener una atención de calidad.

Black (2018) demostró que la gestión de los conflictos, cuando se llevan de manera eficaz se logra establecer un grado de confianza, lo que hace que los integrantes de los equipos logren mejores oportunidades, lo que mejora los servicios brindados hacia los pacientes, para que la atención que brindan las enfermeras sean las más oportunas, lo que trae como resultado una mayor productividad. Con el manejo de los problemas se logra un clima más estable y cómodo para los integrantes y se logra una mejor oportunidad.

Santana (2018) estableció que existe relación entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos, los cuales fueron aplicados en dos tiempos diferentes para poder hallar el comportamiento diverso que hay en los tiempos distintos, ello busca que los que saben manejar sus emociones y sus conductas podrán resolver sin dificultad los conflictos que puedan surgir.

Sánchez, Megías, Gómez, Gutiérrez y Fernández (2018) en su publicación buscan mostrar la relación de la inteligencia del tipo emocional y la posibilidad de ser parte de las conductas de riesgo en el contexto de la salud. Establecieron que las personas que cuentan con habilidades emocionales son los que más se previenen de exponerse a situaciones de riesgo que atente en contra de su integridad física, que implique no cuidarse o consumir alimentos que puedan ocasionarle algún daño.

Veliz, Dörner, Soto, Reyes y Ganga (2018) en su investigación buscaron mostrar el grado de inteligencia del tipo emocional y su relación con el bienestar psicológico, en enfermeros de Lagos, Chile. Concluyeron que hay relación directa entre variables.

Como base teórica de la inteligencia emocional según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) definieron que es la habilidad del ser humano para expresar y manejar adecuadamente sus propias emociones y comprender las emociones de terceras personas para mantener buenas relaciones interpersonales, la

inteligencia emocional se divide en claridad emocional, atención emocional y regulación emocional (Salovey y Mayer, 1997). Igualmente, es la capacidad de la persona para poder conducir sus destrezas de forma óptima, también se considera a la habilidad que tiene la persona para poder comprender los sentimientos de los seres que lo rodean, el individuo se mantiene motivado y mantiene una adecuada interrelación con sus compañeros de trabajo (González, Lázaro y Palomera, 2021).

Asimismo, la inteligencia del tipo emocional está relacionada con el comportamiento de la persona en todos los aspectos de su existencia, de este modo, el ámbito laboral no sería la excepción, por ello, es de importancia realizar estudios sobre las emociones de las personas dentro de las organizaciones (Hernández, Llorens, Rodríguez y Chambel, 2021). También, es la capacidad mental que comprende: planear, planificar y razonar mediante las ideas, abarcando también el aprendizaje mediante las experiencias y la resolución de problemas (Hidalgo, Sospedra y Martínez, 2021). De la misma forma, la inteligencia es la capacidad única que se presenta en el ser humano y que lo dota de raciocinio, habilidades cognitivas, incluyendo la capacidad de solucionar problemas (Rodríguez y Henríquez, 2021).

Al respecto, la habilidad emocional es modular para que la persona pueda adaptarse a un entorno, donde deberá interactuar con los que forman parte de su contexto, ello tendrá repercusiones en diversos ámbitos de su existencia. (Díaz & Cibrián, 2017). Sin embargo, se considera como una forma de cambio positivo, ya que es necesario para poder atender las diversas carencias sociales que se dejan de lado. Se apoya en los sentimientos (Agulló, Meroño & Bueno, 2017). En base a ello se puede manifestar que este tipo de inteligencia es modular para poder lograr las metas en la vida, ya que en base a lo que pueda interactuar de manera correcta tendrá la disposición de poder establecer relaciones saludables, con lo que podrá hallar el bienestar (Laudadío & Mazzitelli, 2019). También, la habilidad emocional se entiende por ser conglomerado de destrezas que sirve para poder comunicar de manera acertada sus ideas y manifestar sus sentimientos de manera adecuada. (Márquez Cervantes & Gaeta, 2018). También le brinda bienestar a los que saben cómo relacionarse con los demás empleando estas destrezas en bienestar de ellos mismos a través de sus

resultados positivos que se obtienen al poner en práctica (Agirre, Etxaniz, & Fernández, 2017).

La inteligencia emocional se dimensiona según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) en: Control emocional es el dominio del sentimiento, cuando un ser humano se encuentra expuesto ante las actividades de cada día y que hacen que el cuerpo responda de alguna manera. Las emociones surgen de manera inesperada cuando hay diversos factores que estimulan, estas pueden ser duraderas o breves, intensas o no, pero después desaparece cuando la motivación se aleja (Quiroga y Aravena, 2020). Es la habilidad para poder reaccionar cuando se relaciona con las demás personas que se encuentran alrededor de uno, también son guiadas por los pensamientos de las personas y si están de acuerdo a sus intereses (Boria y Barei, 2020).

Según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) en: Motivación es un proceso psicológico que nace del impulso, la cual es motivada cuando se identifica las razones, estas pueden ser de trabajo, amoroso o con las relaciones de sus intereses. También, Rubio (2016), es un impulso que surge según el temperamento de la persona, la cual debe relacionarse con sus intereses y metas, caso contrario es que surgen las dificultades. Estas motivaciones son las que direccionan las conductas y también van de la mano con las metas que las personas tengan frente a una circunstancia. En el caso del desempeño dentro de la empresa estas motivaciones deben estar estrechamente ligada con los intereses del personal para poder lograr un buen desempeño que ayude al logro de las metas en favor de la empresa. Para ello se debe saber y conocer los intereses del subordinado para poder llegar a un acuerdo en la que todos ganen y los colaboradores se esfuercen cada día al momento de realizar sus responsabilidades (Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides, 2020).

Según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) en: Empatía se refiere que dentro de las conductas sociales ayuda a poder manejar el estrés cuando se relacione con las demás personas, otra cualidad es que las persona que son más empáticas, comprensivas y toman a bien las diferencias, las cuales suelen usar como estrategia para poder relacionarse de manera positiva cuando haya conflictos (Fernández y Araujo, 2020). Es la capacidad de comprender el esfuerzo que cada persona realiza para poder cumplir con sus responsabilidades

y deja de lado los aspectos que suelen amenazar sus metas. (Zapatero y Ortega, 2020).

Según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) en: Habilidades sociales se refiere a los hábitos que mejoran la interacción con las demás personas, las cuales se ponen en práctica para poder obtener las metas (Esteves, Paredes, Calcina y Yapuchura, 2020). Son habilidades que se ponen en práctica cuando se interactúa con los demás, para poder conseguir lo que se desea en beneficio de uno mismo, juega un rol importante el nivel de autoestima que tenga de sí mismo y sobre todo que se maneje de manera asertiva para poder lograr una buena comunicación con los integrantes de la interacción (Balcázar, (2021). Asimismo, las habilidades del tipo social son aquellos que se desarrollan en la adolescencia para poder fortalecer su autoestima y sus relaciones con los demás, y se ponen en práctica en las situaciones de estrés (Horna, Arhuis y Bazalar, 2020).

Inteligencia emocional según (Goleman, 2018) consideró a las emociones como aspectos muy importantes de sus vidas, donde se refleja los deseos y sus habilidades psicológicas, las cuales tienen influencia en la vida de las personas. Orígenes y evolución de la inteligencia emocional, Mayer (2001), presenta cinco etapas. Primero: la inteligencia y la emoción definiciones separadas, toman en cuenta el instrumento que contabiliza la inteligencia, ya que ello es abstracto. Segundo: mencionan que lo más importante son las emociones, ya que esto refleja los resultados del ánimo y la atención lo que determina el aprendizaje, se toma en cuenta la opinión de Mayer y Salovey (1997) consideran las ideas de Gardner (2005), contribuye con su teoría de las inteligencias múltiples y Robert Sternberg (2000, 2009), considera que la inteligencia se basa en el procesamiento de datos. Tercero, ideas de Mayer y Salovey. Dura tres años, donde Mayer y Salovey (1993), estudian el aspecto emocional a profundidad. Cuarto, menciona que el aspecto emocional esté ligado a lo cognoscitivo, ya que el segundo activa y hace que se concrete de manera positiva, así que postula la unión entre ambas. Quinto, en esta fase consideran y plantean un solo modelo en cuanto a la variable, ello para realizar un estudio más profundo.

Principales modelos de inteligencia emocional, Desde la perspectiva de Mayer (2001), plantea dos modelos; mixtos y el modelo relacionado con la habilidad. Asimismo, Modelos mixtos, indicó suman varias destrezas que posee

la persona, ello con la intención de lograr sus metas, donde la persona las desplaza y las ponen en acción para lograr sus objetivos, en cuanto al relacionado al Modelo de Habilidad, se habla de las emociones, las cuales instaban a la persona a realizar acciones para conseguir sus metas, usando sus experiencias y sus inteligencias para poder lograrlos, ello se llevaba a cabo dentro del cerebro (Biehl, Cecconello y Fagan, 2020).

Teorías relacionadas a la inteligencia emocional. Se considera dos factores esenciales, la inteligencia del tipo académica, son los conocimientos que la persona acumula a lo largo de su vida, pero no le garantiza el éxito. La segunda, la inteligencia del tipo social, se ha visto que las personas que son exitosas en el trabajo, rara vez tienen éxito en las relaciones interpersonales que establecen, es por ello que se debe mantener el equilibrio entre ambos (Romero, 2008). Además, Charles Darwin citado por Goleman (2002) son manifestaciones que cada persona tienen y está ligada de por vida, con pequeñas modificaciones, en el caso de Thorndike (1920) citado por Goleman (2002), tienen las cualidades de poder comprender a los demás y relacionarse mejor con los demás. (Goleman, 1996, p.53) Mayer y Salovey (1990) citados por Ugarriza (2001) mencionan que se relaciona con el aspecto emocional. (Fragoso, 2015).

Se presentan los modelos del tipo mixto, Goleman (2000, 2002) y Bar-On (1997, 2006), mencionan que se habla de "competencias", también Sala y Abarca (2002); Kyburienė, Večkienė y Senikeinė (2008); Guevara (2013); Peña, Bello y Pérez (2014), hablan de "competencias emocionales" (Fragoso, 2015), mencionan que todo este aspecto es aquel que se relaciona con el aspecto emocional, los cuales son diseminados del modo que las personas suelen establecer sus relaciones en base a sentimientos.

Sobre manejo de conflictos según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) definieron que son natas de las personas, se debe manejar con tino para sobre llevar las circunstancias tensas. Además, se busca desarrollar las habilidades para poder darse cuenta cuando un conflicto está a punto de surgir, para poder evadirlo o afrontarlo de manera asertiva, estas situaciones conllevan a un dialogo saludable donde se habla sobre los intereses de los implicados para poder promocionar aspectos que logren que lleguen a un acuerdo (Torrealba y García, 2021).

El manejo de conflictos es importante, porque es básico para lograr una buena comunicación entre los empleados dentro de una empresa, ya que servirá para canalizar los esfuerzos de los colaboradores con la intención de poder lograr las metas de la empresa. (Ari, 2018). El conflicto siempre está presente dentro de las relaciones de las personas, por ello las compañías deben contar con mecanismos que les ayuden a poder enfrentar estas circunstancias para resolver los conflictos. Los manejos de conflictos son modos de como una persona resuelve sus asuntos y también ante los demás (Barquera, García, Navarro, Uauy, Pérez, Martorell y Sánchez, 2019).

El manejo de los conflictos dentro de los centros de trabajo, deben tener como base el consenso, ya que se busca un acuerdo mutuo donde los implicados exponen sus ideas y se escuchan para poder llegar a un punto medio y ambos puedan salir beneficiados, en ocasiones se requiere de intermediarios. (Abarca, Espinoza, Llerenan & Berrios, 2020). Además, la relación en el trabajo está supeditado al enfoque, es decir, si la dirección estaba más dirigida al componente humano o para la productividad, haciendo una interesante referencia a la influencia de la cultura de la empresa en el manejo de conflictos, en el que se organizan las diversas estrategias dependiendo de, si el sujeto está más interesado en satisfacer sus necesidades o las del otro (Vale, Mónico, Carvalho, Jesuíno & Parreira, 2020).

Manejo de conflictos se dimensiona según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) en: Competición se refiere que es una manera de solucionar las dificultades, cuando las personas por su naturaleza buscan ser competitivos, y cada individuo busca lo mismo ganar siempre y es ahí cuando surgen las dificultades, debe aprender a poder trabajar de manera colaborativa, donde los integrantes de la empresa puedan brindar sus ideas y acepten la contribución de cada uno para poder llegar a la meta. Robbins y Judge (2018) Son los deseos de lograr las metas personales, lo que genera nuevos conflictos a nivel de grupo, no se ve la colaboración, hay la presencia de una lucha por el poder. Es por ello que los individuos que logran interactuar tratan de ganar espacio para ellos, sin considerar a los demás, cada uno defiende los suyos y se inicia con la defensa de sus derechos para poder tener claro la dirección que desea transmitir, es considerado un estilo dominante según Luna, Mejía, Laca y Martínez (2018)

señalaron que busca vencer sobre alguien, y por ello se nota un gran esfuerzo para el logro de sus intereses.

Según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) en: colaboración se busca un consenso entre sus partes que están compitiendo, es donde los integrantes de la empresa colaboran para lograr una meta común. Robbins y Judge (2018) se da cuando las partes implicadas quieren defender sus metas y tratan de llegar a un acuerdo que los beneficie p.465. Según Fierro (2018) menciona que es un procedimiento asertivo, que busca evitar las confrontaciones, donde las personas que interactúen prioricen sus necesidades y metas y puedan llegar un acuerdo con todos los participantes de un área o contexto laboral o familiar. Además, a ello son aquellos que buscan unas metas comunes, ya que se ha asumido que es la única manera de poder obtener beneficios generales. Siempre evita las confrontaciones.

Según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) en: Transigir se refiere cuando un ser humano enfrenta sus dificultades, pero tendría mejores resultados cuando los enfrenta de manera grupal. También toma el significado de compartir los sentimientos ante un evento, donde hacen sus aportes en la solución de las dificultades. Para Robbins y Judge (2018) es el momento en que las personas que se ven implicadas dentro de una dificultad es capaz de poder renunciar a algo para resolver a una situación conflictiva. Es un balance entre los intereses personales y los del equipo, donde cada integrante se compromete a actuar de un modo determinado para no causar daño a ninguno de los participantes. Según Chanta, et al. (2021) definieron que transigir es un compromiso que asume la persona ante un evento conflictivo, donde realizar intercambio en beneficios de todos.

Según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) en: Evitar se refiere que es alejarse lo más que se pueda de una dificultad. Asimismo, Robbins y Judge (2018) es la manera de como la persona huye de los problemas. Según Madres (2018). Lo hace por temor, ello hace que se retire del conflicto, muchas veces deja de lado sus intereses para ceder y renunciar a lo que desea para dejar de lado los problemas, no es aconsejable, ya que deja de buscar soluciones y se conforma con alejarse.

Quinta dimensión: Según Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) en: Ceder precisó que son las habilidades de negociación donde una de las partes

implicadas trata de salirse con la suya sin pensar en la otra persona. Habilidad de la persona para renunciar a sus intereses propios anteponiendo de la otra persona, ello con la intención de no llegar a conflictos, lo cual se opone al asertivo y al competidor, es muy complaciente, realiza auto sacrificios para poder mantenerse alejado de los conflictos. Robbins y Judge (2018) es dar a los demás lo que desean es un alto índice de generosidad y desprendimiento, es una persona que suele obedecer las órdenes anteponiendo sus propias necesidades Thomas- kilman (2018).

Se toma en enfoque de las relaciones humanas, toma en cuenta el conflicto como un producto que surge de la interacción de las personas en diversos planos de una empresa (Chiavenato, 2007). Por ello, no se puede evitar los conflictos, los que se busca que los gerentes puedan afrontar el manejo de estos conflictos para que no causa daño a las metas de la empresa. Por el contrario, se busca que se convierta en fuerzas para motivar a los equipos e trabajo enfocados hacia el buen camino. También se toma el Enfoque interactuante, promueve el conflicto, sugiere que el conflicto es necesario en la interacción de los equipos de trabajo, debido a que motiva a los trabajadores a ser creativo para solucionar dificultades, para solucionar estos conflictos, pone a razonar y halla la mejora solución, la más creativa para que pueda obtener mejores resultados en beneficio de la empresa. (Fernández, 1999).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Bernal (2016), es un estudio hipotético deductivo, es un proceso que se inicia con el planteamiento de las hipótesis para dar solución a las dificultades (p. 60)

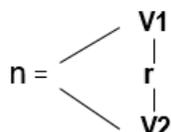
Con enfoque cuantitativo, lo que presenta la información de manera numérica, a través de los estadísticos que le corresponden. (Hernández y Mendoza, 2018 p. 94)

Estudio básico, según Sánchez y Reyes (2016) conduce al investigador a la recopilación de datos para la búsqueda de nuevos saberes que ayuden a comprender la problemática y así realizar contribuciones a la investigación (p. 44)

El diseño fue no experimental, no se realizó manipulaciones a las variables, correlacional, realiza las asociaciones de variables, de corte transversal, se estudió en un tiempo único (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Esquema de los estudios con diseño correlacional*



Dónde:

- n : Muestra de estudio
- V1 : Habilidades emocionales
- V2 : Manejo de conflicto
- r : Correlación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las Habilidades emocionales según Segura, Cacheiro y Concepción (2020) son habilidades y capacidades del ser humano, para expresar y manejar adecuadamente sus propias emociones y comprender las emociones de terceras personas, para mantener buenas relaciones interpersonales (p 57).

En la definición operacional de habilidades emocionales se consideró un cuestionario de 26 ítems, con cuatro dimensiones: control emocional (6 ítems),

Motivación (6 ítems), empatía (8 ítems) y habilidades sociales (6 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de encuesta utilizando cuestionario de la escala ordinal y cinco opciones de respuesta.

Manejo de conflictos se basa en las conductas de las personas, cuyo comportamiento define las rutas que deben seguir las empresas en cuanto al cumplimiento de sus metas. Por ello, existen diversas maneras para poder afrontar una dificultad, ello va ligado a los líderes que saben resolver conflictos (Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez, 2015).

En la definición operacional de manejo de conflictos se medió a través de un cuestionario de 30 ítems, con 5 dimensiones: competición (6 ítems), colaboración (6 ítems), transigir (6 ítems), evitar (6 ítems) y ceder (6 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de encuesta utilizando cuestionario de la escala ordinal y cinco opciones de respuesta.

La Operacionalización de las habilidades emocionales y el manejo de conflictos se pueden consultar en (Ver anexo 1).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, et al. (2018) conglomerado de personas o hechos que guardan relación en base a especificaciones.

La investigación consideró como población a 450 trabajadores del Hospital Carlos Alcántara, su muestra fueron 207 trabajadores de salud (ver anexo 3), fue abordada mediante un muestreo probabilística aleatorio simple, para lo cual se obtuvieron una lista de los trabajadores del hospital y se procedió a sortear a los trabajadores hasta obtener la muestra de 207, en caso alguno de los elegidos no pudo contestar los instrumentos, se procedió a tomar al primero siguiente.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta; Valderrama (2015) sostuvo que sirven para realizar mediciones de las variables, a través de los indicadores y niveles para poder procesar posteriormente.

También, el instrumento fue el cuestionario, según Niño (2011), mencionó que es una de las herramientas más usadas para recabar datos.

## Tabla 1

### *Ficha técnica del instrumento habilidades emocionales.*

---

<i>Ficha técnica del instrumento habilidades emocionales</i>	
Nombre del instrumento:	Habilidades emocionales
Autor(a)	: Segura, Cacheira y Concepción (2020)
Adaptado por	: Alvarez Ramos Nelly Soledad
Lugar	: Hospital Carlos Alcántara ESSALUD
Fecha de aplicación	: 20 de octubre 2021
Objetivo	: Conocer la percepción de las habilidades emocionales
Administrado a:	
Tiempo	: 20 minutos

---

## Tabla 2

### *Ficha técnica del instrumento manejo de conflictos.*

---

<i>Ficha técnica del instrumento manejo de conflictos</i>	
Nombre del instrumento:	Manejo de conflictos
Autor(a)	: Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015)
Adaptado por	: Alvarez Ramos Nelly Soledad
Lugar	: Hospital Carlos Alcántara ESSALUD
Fecha de aplicación	: 20 de octubre 2021
Objetivo	: Conocer la percepción de manejo de Conflictos
Administrado a:	
Tiempo	: 20 minutos

---

La validez del instrumento según Soto (2014) se refiere a la capacidad de medir lo que realmente quiere medir. La validez del contenido se realizó mediante juicio de experto en área con grado de doctor o maestría de la Universidad Cesar Vallejo, quienes evaluaron criterios que son la relevancia, pertinencia y claridad para dar como resultado si es aplicable.

La confiabilidad se calculó mediante Alfa de Cronbach obteniendo para el instrumento habilidades emocionales 0.962 y para el instrumento de manejo de conflictos el valor de 0.943 ambos instrumentos tienen alta fiabilidad y se pueden consultar en el (anexo 4)

### 3.5. Procedimientos

Se realizó con trabajadores de la Institución mencionada, cuando se tuvo la venia, se aplicó el instrumento, se recolectó la data y se realizó los debidos procesos estadístico. También, la revisión de las fuentes, según las normas y los documentos administrativos que nos han sido otorgados, para el beneficio de

contar con un trabajo inédito, y se referenció los contenidos textuales ya que se respeta el derecho de la autoría.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados, inicialmente con el Microsoft Office Excel 2016 y también con el IBM SPSS Statistics 25. Asimismo, la prueba es no paramétrica, se usó con la finalidad de lograr establecer la relación entre las variables. También se aplicó la estadística descriptiva e inferencial (Prueba de correlación Rho de Spearman).

### 3.7. Aspectos éticos

Esta investigación se elaboró en base a la autoría de los documentos y el consentimiento informado de los directivos de las entidades, también se aplicó el Turnitin. Además, se seguirá el desarrollo estrictamente la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la Obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad César Vallejo aprobada por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 011- 2020-VI-UCV publicada el 01 de julio del 2020 así como se ha sometido al uso del Software Turnitin. También se ha respetado las teorías y definiciones conceptuales de los autores sobre las variables mencionadas.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias según niveles de las habilidades emocionales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	24	11,6%
	Medio	98	47,3%
	Alto	85	41,1%
	Total	207	100%

En la tabla 3, el 47.3% de los encuestados tienen habilidades emocionales en un nivel medio, el 41.1% de los mismos señalan que están en un nivel alto y por último el 11.6% expresan se encuentran en un nivel bajo.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de habilidades emocionales.*

Niveles	Control emocional		Motivación		Empatía		Habilidades sociales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	20	9.7%	23	11.1%	18	8.7%	19	9.2%
Medio	95	45.9%	105	50.7%	85	41.1%	101	48.8%
Alto	92	44.4%	79	38.2%	104	50.2%	87	42%
Total	207	100%	207	100%	207	100%	207	100%

En la tabla 4, sobre la dimensión control emocional se evidencia que el 45.9% de los encuestados manifiestan que el control emocional está en un nivel medio, el 44.4% expresan que está en un nivel alto y el 9.7% señalan que presenta un nivel bajo; la dimensión motivación presenta un 50.7% de personal con un nivel medio de motivación, 38.2% en un nivel alto y el 11.1% afirman que está en un nivel bajo; sobre la dimensión empatía el 50.2% expresan que la empatía se encuentra en un nivel alto, el 41.1% en un nivel medio y el 8.7% ostentan un nivel bajo; finalmente, la dimensión habilidades sociales el 48.8% afirman que las habilidades sociales se ubican en un nivel medio, el 42% de los mismos opinan que se encuentran en un nivel alto y el 9.2 % manifiestan que las habilidades sociales se encuentran en un nivel bajo.

**Tabla 5***Distribución de frecuencia según niveles de manejo de conflictos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	13%
	Medio	115	55,6%
	Alto	65	31,4%
	Total	207	100%

En la tabla 5, se observan que el 55.6% de los encuestados describen que el manejo de conflictos está en un nivel medio, el 31.4% indican que el manejo de conflictos está en un nivel alto y el 13% de los encuestados muestran que el manejo de conflictos está en un nivel bajo.

**Tabla 6***Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de manejo de conflictos.*

Niveles	Competición		Colaboración		Transigir		Evitar	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	9.2%	23	11.1%	17	8.2%	27	13%
Medio	114	55.1%	105	50.7%	86	41.5%	97	46.9%
Alto	74	35.7%	79	38.2%	104	50.2%	83	40.1%
Total	207	100%	207	100%	207	100%	207	100%

En la tabla 6, de acuerdo los resultados el 55.1% de los encuestados manifiestan que la competición se encuentra en un nivel medio, el 35.7% indican que el nivel es alto y el 9.2% afirman que el nivel es bajo. Asimismo, el 50.7% señalan que la colaboración está en un el nivel medio, el 38.2% de los encuestados indican que el nivel es bueno y el 11.1% opinan que el nivel es bajo. De la misma forma, el 50.2% de los encuestados que la capacidad transigir está en un nivel alto, el 41.5% indican que el nivel es medio y el 8.2% de los encuestados afirman que el nivel es bajo. Finalmente, 46.9% de los encuestados expresan que la capacidad de evitar está en un nivel medio, el 40.1% de los encuestados opinan que el nivel es bueno y el 13% afirman que el nivel es bajo y 57% de los encuestados opinan que es alto, el 33,8% opinan que es medio y el 9.2% señalan que es bajo.

**Tabla 7**

*Distribución de la tabla cruzada de habilidades emocionales y manejo de conflictos*

		Manejo de conflictos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades emocionales	Bajo	5 2,4%	10 4,8%	9 4,3%	24 11,6%
	Medio	16 7,7%	58 28,0%	24 11,6%	98 47,3%
	Alto	6 2,9%	47 22,7%	32 15,5%	85 41,1%
Total		27 13,0%	115 55,6%	65 31,4%	207 100,0%

De acuerdo los resultados se perciben que el 28% de los encuestados opinan que las habilidades y manejos de conflictos se ubican en el nivel medio.

## Analisis inferencial

### Prueba de hipotesis general

H<sub>1</sub>= Existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos

H<sub>0</sub>= No existe relación entre habilidades emocionales y manejo de conflictos

El nivel de significación =0.05

Nivel de confiabilidad 95%

### Tabla 8

*Asociación entre habilidades emocionales y manejo de conflictos.*

		Habilidades emocionales		Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades emocionales	Coeficiente de correlación	1,000	,687**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	207	207	
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,687**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		207	207	

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

En la tabla 8, se evidencia que existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos *p-valor* de  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de ( $r=0,687$ ), es decir una relación positiva moderada es decir a mayor habilidades emocionales mayor manejo de conflictos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>= Existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos

H<sub>0</sub>= No existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos

El nivel de significación =0.05

Nivel de confiabilidad 95%

**Tabla 9**

*Asociación entre control emocional y manejo de conflictos*

			Control emocional	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Control emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

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

En la tabla 9, se evidencia que existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos *p-valor* de  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de ( $r=0,708$ ), es decir una relación positiva alta es decir a mayor control emocional mayor manejo de conflictos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la motivación y manejo de conflictos

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la motivación y manejo de conflictos

El nivel de significación =0.05

Nivel de confiabilidad 95%

**Tabla 10**

*Asociación entre motivación y manejo de conflictos*

			Motivación	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

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

En la tabla 10, se evidencia que existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos *p-valor* de  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de ( $r=0,691$ ), es decir una relación positiva moderada es decir a mayor motivación mayor manejo de conflictos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la empatía y manejo de conflictos

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la empatía y manejo de conflictos

El nivel de significación =0.05

Nivel de confiabilidad 95%

**Tabla 11**

*Asociación entre empatía y manejo de conflictos*

			Empatía	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

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

En la tabla 11, se evidencia que existe relación entre la empatía y el manejo de conflictos con un *p-valor* de  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de ( $r=0,525$ ), es decir una relación positiva moderada, que nos lleva a afirmar que a mayor empatía mayor manejo de conflictos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>= Existe relación entre las habilidades sociales y manejo de conflictos

H<sub>0</sub>= No existe relación entre las habilidades sociales y manejo de conflictos

El nivel de significación =0.05

Nivel de confiabilidad 95%

**Tabla 12**

*Asociación entre habilidades sociales y manejo de conflictos.*

			Habilidades sociales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	207	207
	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	207	207

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

En la tabla 12, se evidencia que existe relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos *p-valor* de  $0.000 < 0.05$ , y un Rho de Spearman de ( $r=0,653$ ), es decir una relación positiva moderada es decir a mayor habilidades sociales mayor manejo de conflictos, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## V. DISCUSIONES

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos, la muestra estuvo conformada por 207 trabajadores de salud y se llegó a la conclusión que existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos (*p-valor* 0.000) del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.687, estos resultados tienen coincidencia con la tesis de Vásquez (2021) quien busca mostrara la correlación entre la inteligencia del tipo emocional elevada no quiere decir que se exime de los eventos difíciles ya que de igual manera causa estrategias en sus espacios de trabajo.

Es decir, cuando una persona se conoce a sí mismo y domina sus emociones, tendrá las habilidades para poder direccionar los sentimientos de los demás, con ello podrá lograr que trabajen hacia el logro de las metas, en favor de las metas que desea alcanzar. Además, el dominio de los sentimientos hace posible que los esfuerzos se direccionen para el logro de las actividades de las organizaciones. Del mismo modo, las personas que son inteligentes conocen sus emociones y saben cómo controlarlas, para ello, se busca que el clima no afecte la armonía que se tienen en un espacio de trabajo. De modo que, se tenga un cuidado especial con el manejo de los conflictos, ya que su presencia puede afectar el logro de las metas, es por ello que el líder debe tener las destrezas suficientes para que puedan resolverlos de manera equitativa (Hidalgo, et al., 2021).

De la misma manera, el manejo de conflictos se apoyó a la teoría de Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) precisaron que muy importante analizar a los miembros nuevos de una empresa, para poder conocer sus emociones, ya que cada individuo tiene sus problemas que muchas veces repercuten en el ámbito de trabajo. La sociedad es una muestra para saber qué clase de ciudadanos tenemos y que estas conductas tienen sus consecuencias para la comunicación con los demás. Es parte de la humanidad y se presente ante cualquier espacio de trabajo.

En referencia a la hipótesis específica 1, concluyó que existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva alta con un Rho de

Spearman de 0.708 y una significancia de  $p < 0.05$ . Hay una semejanza con la tesis de Arias, Pinto, Cusi y Moreno (2021) Arias, Pinto, Cusi y Moreno (2021) en su publicación concluyeron que cuando las enfermeras mostraron un ambiente de trabajo adecuado han demostrado que la inteligencia emocional se activa para que puedan atender de la mejor manera.

De la misma forma se asemeja con la tesis de Castillejos y Olvera (2020) resolvieron que si las enfermeras poseen la inteligencia emocional adecuada está en la capacidad de poder brindar un buen servicio a los pacientes y de mostrar empatía en momentos complicados que estos puedan sentir por sus familiares, con ello se logra tener una atención de calidad.

Se apoyó a la teoría de Segura, Cacheira y Concepción (2020) precisaron el hecho de dominar las emociones se realiza con la finalidad de poder lograra las metas y controlar las consecuencias que estas puedan tener cuando la persona se relaciona con los demás.

En referencia a la hipótesis específica 2, concluyó que existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.691 y una significancia de  $p \text{ valor} < 0.05$ . Hay una semejanza con la tesis de Chapoñan y Arroyo (2021) Chapoñan y Arroyo (2021) buscó mostrar la correlación entre la inteligencia del tipo emocional y los contextos difíciles de los colaboradores de la salud del nosocomio María Auxiliadora, 2018. Determinaron que cuando una persona tiene una inteligencia emocional elevada no quiere decir que se exima de los eventos difíciles, ya que de igual manera causa estrategias en sus espacios de trabajo.

De la misma forma, hay una similitud con la tesis con la tesis de Santana (2018) estableció que existe relación entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos, los cuales fueron aplicados en dos tiempos diferentes para poder hallar el comportamiento diverso que hay en los tiempos distintos, ello busca que los que saben manejar sus emociones y sus conductas podrán resolver sin dificultad los conflictos que puedan surgir.

Se apoyó a la teoría de Segura, Cacheira y Concepción (2020) definieron que es la habilidad del ser humano para expresar y manejar adecuadamente sus propias emociones y comprender las emociones de terceras personas para

mantener buenas relaciones interpersonales, la inteligencia emocional se divide en claridad emocional, atención emocional y regulación emocional

De la misma forma, Torrealba y García (2021) precisaron que los conflictos deben gestionarse en base a medidas que permitan dar un trato justo para los integrantes, ya que busca reducir las dificultades dentro de un espacio y lograra acuerdos en beneficio de la mayoría. Los conflictos entre personas, se dan en cualquier ámbito, incluso el familiar o laboral. Ya que se ha tomado en cuenta la necesidad de los conflictos para activar la creatividad en los seres humanos.

En referencia a la hipótesis específica 3, concluyó que existe relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.525 y una significancia de  $p \text{ valor} < 0.05$ . Hay una coincidencia con la tesis de Vargas, Quiroz, Cevillano y Chumbe (2021) tuvieron el objetivo de plantear una correlación entre Inteligencia del tipo Emocional y Desempeño en el trabajo de los colaboradores de la salud del nosocomio de Pucallpa. Establecieron que hay relación positiva entre las variables, ya que se ha demostrado que los colaboradores que tiene un buen desempeño dentro de sus funciones son los que ayudan a la empresa al cumplimiento de sus metas.

. También, hay una similitud con la tesis de Sánchez, Megías, Gómez, Gutiérrez y Fernández (2018) concluyó que las personas que tienen el autocontrol de sus emociones, serán aquellas que puedan usar la resiliencia ente los eventos negativos y se puedan asumir los riesgos s una manera más responsable. Se discuten que las relaciones de este tipo de habilidades pueden ser tratadas desde el punto de vista clínico.

Se apoyó a la teoría de Segura, Cacheira y Concepción (2020) indicaron que la empatía hace que las personas puedan entender a las demás, las cuales forman parte de su entorno, logrando así una mejor comunicación y una negociación que brinda mayores beneficios para los participantes. Ya que debemos saber que este valor hace que la comunicación entre las personas sea más asertiva, ya que le brinda la habilidad para resolver problemas en beneficio de los asistentes.

En referencia a la hipótesis específica 4, concluyó existe relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. La cual fue positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.653 y una significancia de  $p \text{ valor} < 0.05$ . hay una semejanza con la tesis de Aniceto (2021) Aniceto (2021) concluyó que hay relación importante entre las variables, donde se demuestra que los colaboradores que saben manejar los conflictos, no implican que no se expongan a situaciones difíciles en sus espacios de trabajo, ya que hay una repercusión de manera directa. Briceño por su parte (2020) demostró, que existe una relación significativa entre los estilos de comunicación y cómo afrontar las dificultades de las enfermeras asistenciales en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

En tal sentido, hay una coincidencia con la tesis de Castro (2019) Castro (2019) concluyó que las féminas son las que obtienen un mayor grado de estrés en el trabajo, además se puede manifestar que a medida que avanza la edad, se logra controlar el estrés, ya que las personas maduras ven con mayor claridad las cosas. Asimismo, las mujeres son las que se concentran en varios aspectos a la vez, lo que les ocasiona pérdidas de control de las emociones, es por ello que se someten a emergencias.

También, hay semejanza con la tesis de Veliz, Dörner, Soto, Reyes y Ganga (2018) concluyó que los resultados mostraron altos niveles de percepción (35 %), comprensión (36,1 %) y regulación (42,7 %). Lo cual demuestra que mantener un buen estado emocional hace que pueda manejar sus emociones y logre una mejor comunicación con los demás para lograr una interacción más saludable entre los miembros de la empresa.

Se apoyó a la teoría de Martín, González y Domínguez (2020) precisaron que las destrezas sociales, es aprendido en la infancia, las cuales se ponen en prácticas frente a situaciones de la vida cotidiana, buscando una comunicación adecuada. El lado opuesto, es decir la carencia de estas habilidades hace que la persona sea muy conflictiva y tenga ansiedad ante cualquier tipo de situaciones, incluso puede llegar a sufrir de enfermedades que en el campo de trabajo o en otros aspectos de su vida.

De la misma forma, se apoyó a la teoría de Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015) precisaron que un conflicto en el trabajo, está supeditado a indicadores que se desprenden de las actividades que este realiza para la

empresa. Por ello se debe prestar atención a los conflictos y no a los temperamentos de los integrantes de los equipos. Además, cuando surgen los conflictos dentro del trabajo se debe contar con mecanismos que permitan solucionarlos de manera adecuada. De modo que, los trabajadores puedan realizar sus actividades con completa normalidad, para hallar soluciones eficientes, debido a que se están en la posibilidad de plantear soluciones en favor de las actividades. En cuanto a las dificultades, cuando no se tratan a tiempo, crece de manera que pueden plantear soluciones que les permitan lograr un éxito mayor para ellos. De manera opuesta, si las soluciones no son presentadas por los gerentes, estos son capaces de establecer sus acuerdos y solucionar las dificultades, pero ello traería un desenlace que pueda dañar los acuerdos de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal de salud, con una significancia de *p valor* de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.687). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda. Existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos del personal de salud con una significancia de *p valor* de 0.00 y una relación positiva alta (Rho de Spearman de 0.708). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera. Existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos del personal de salud con una significancia de *p valor* de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.691). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta. Existe relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal de salud con una significancia de *p valor* de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.525). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Quinta. Existe relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal de salud con una significancia de *p valor* de 0.00 y una relación positiva moderada (Rho de Spearman de 0.653). Con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las jefaturas del servicio tomar en cuenta los resultados de este estudio y la necesidad de los trabajadores de desarrollar sus habilidades blandas que permitirán un mejor clima organizacional.

Segunda: Se recomienda talleres y cursos para el desarrollo de habilidades blandas mediante un profesional especialista en el área. Coordinación con el área de capacitación en mejora del personal de salud para afianzar las interacciones entre los equipos de trabajo, ya que se podrá notar mejores resultados en el trabajo colaborativo.

Tercera: Se recomienda frente a la motivación una política clara de motivación, un involucramiento de los trabajadores, promover reuniones en la cual se propicie la participación y mejor desempeño en sus labores para poder lograr las metas y con ello que cada colaborador pueda desempeñar sus funciones de manera idónea en beneficio de mejora de la empresa.

Cuarta: Se recomienda promover la empatía y disminuir los conflictos a través de reuniones, talleres actividades lúdicas, capacitaciones.

Quinta: Se recomienda frente a las habilidades sociales y también la empatía solicitar reuniones para mejorar el servicio en la que se involucre al personal en la toma de decisiones buscando la participación del grupo.

Sexta: Se recomienda a los trabajadores buscar la superación continua y el desarrollo de habilidades blandas, mediante capacitaciones, talleres y poder manejar el trabajo en equipo con la finalidad de lograr un mejor manejo de conflictos y una mejor atención a los pacientes.

## REFERENCIAS

- Abarca, M., Espinoza, T., Llerenan, S. y Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478.
- Aniceto, J. (2021). *Manejo de conflictos y su relación con los riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica Ricardo Palma* (Tesis De maestría) Universidad Autónoma de Ica, Perú.
- Ari, D. L. S. (2018). Estilos de manejo de conflictos y desempeño docente en instituciones educativas de nivel primaria. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO*, 7(1), 443-453.
- Arias, Y., Pinto, Y. Cusi, G. y Moreno, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- Balcazar, A. (2021). El campamento educativo como escenario para el fortalecimiento de habilidades sociales. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, (41), 143-152.
- Bar-On, T. y Parker, J. D. A. (2018). EQ-i: YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes (R. Bermejo, C. Ferrándiz, M. Ferrando, M. D. Prieto y M. Sáinz, adaptadoras). TEA Ediciones.
- Barquera, S., García, C., Navarro, D., Uauy, R., Pérez, R., Martorell, R. y Sánchez, K. (2019). Postura de la Sociedad Latinoamericana de Nutrición (SLAN) sobre el manejo de conflicto de intereses. *Salud pública de México*, 60, 592-597.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación.
- Berrocal, P. y Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 1(1), 31-46.
- Black J. Conflict Management and Team Building as Competencies for Nurse Managers to Improve Retention. School of Nursing and Health Professions. 2018 julio.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

- Bonilla, C., Martín, A., Blanco, S. & Sánchez, Y. (2015). MF1039\_3-Prevención de conflictos. Ediciones Paraninfo, SA.
- Boria, A., & Barei, S. (2020). La cultura del miedo: el control de las emociones. *Estudios: Centro d Estudios Avanzados*, (43), 9-14.
- Briceño, D. (2020). Estilos de comunicación de los jefes del servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018.
- Camarena, L. (2020). Inteligencia emocional en enfermeros que laboran en un servicio de hospitalización covid 19 del hospital nacional dos de mayo, 2020 [Tesis de pregrado]. Universidad Norbert Winner. Perú <http://190.187.227.76/handle/123456789/3788>.
- Carrasco, O., Castillo E, Salas, R., Reyes, C. (2020) Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.1468>.
- Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista Ene de Enfermería*, 13(3).
- Chanta, V., Villalta, R., Merlos, E., & Vanegas, Y. (2021). Herramienta para personas integrantes de concejos municipales plurales: resolución de conflictos.
- Chapoñan, E. y Arroyo, V. (2021). *Inteligencia emocional y eventos adversos del personal de salud del servicio de emergencia de un Hospital Público Nivel III, Lima 2018* (Tesis de maestría) Universidad Peruana de Ciencias e Informática, Lima Perú.
- Depraect, N. E. Z., Aguirre, E. G. M., Camacho, D. D. Z., Sánchez, E. A. C., & Morales, S. N. M. Inteligencia Emocional Percibida en Estudiantes de Medicina. *SOSTENIBILIDAD, COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*, 283.
- Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C. y Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción*, 11(1), 16-27.
- Fernández, M. y Araujo, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(2), 1-3.
- Fierro, A. (2018). *Manejo de conflictos: y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC)*. CIDE.

- Gómez, L. (2020). Recomendaciones para el cuidado de la salud mental del personal sanitario y de apoyo que hace frente a la epidemia de COVID19 en instituciones del sistema de salud cubano. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, (33). <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/799>.
- González, S., Lázaro, S., & Palomera, R. (2021). ¿Qué Aporta la Inteligencia Emocional al Estudio de los Factores Personales Protectores del Consumo de Alcohol en la Adolescencia? *Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la Educación*, 27(1), 27-36.
- Hernández, C., Llorens, S., Rodríguez, A. y Chambel, M. (2021). Inteligencia emocional y engagement en estudiantes de medicina: un estudio comparativo en tres países. *Revista de Psicología*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*, Mac Graw Hill: Interamericana. pp 634.
- Hernández, R y Mendoza. C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Editorial McGraw-Hill Educación. Pp 714.
- Hidalgo, S., Sospedra, M. y Martínez, I. (2021). La inteligencia emocional como predictor del apoyo social percibido en universitarios españoles. *Avances en Psicología*, 29(1), 79-88.
- Horna, E., Arhuis, W., & Bazalar, J. (2020). Relación de habilidades sociales y tipos de familia en preescolares: estudio de caso. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (61), 224-232.
- Huarcaya, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37, 327-334. <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v3n11/v3n11a6.pdf>.
- Lazzaro, M. y Pujol, L. (2017). Riesgos psicosociales e integración profesional de médicos extranjeros: Un estudio sobre el manejo del conflicto en Chile. *Revista médica de Chile*, 145(10), 1300-1307.
- Luna, A., Mejía, J., Laca, F. y Martínez, M. (2018). Razonamiento moral y estilos de manejo de conflictos en adolescentes bachilleres. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(4).
- Murillo y Manzano, J. (2021). Análisis del nivel de inclusión y posibles barreras de las técnicas de desarrollo de la inteligencia emocional y en particular del

- mindfulness en el área de Educación física en la ESO. Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación, (41), 562-572.
- Ortiz, M. y Núñez, A. (2021). Inteligencia emocional: evaluación y estrategias en tiempos de pandemia. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(11), 57-68.
- Putz, F., Kattan, E., & Maestre, J. (2021). Uso de la simulación clínica para entrenar equipos en el manejo de conflictos durante los cuidados en salud: una revisión sistemática exploratoria. *Enfermería Clínica*.
- Quiroga, M., & Aravena, F. (2020). La metodología de control emocional en conversaciones con padres, madres y personas apoderadas y el desarrollo de habilidades conversacionales en docentes. Evidencia desde Chile. *Revista Electrónica Educare*, 24(3), 208-232.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Comportamiento organizacional (Decimoquinta edición ed.). México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, R. y Henríquez, I. (2021). Mindfulness e inteligencia emocional en el afrontamiento de conflictos intrapersonales e interpersonales. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 1(1), 17-26.
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro. [ [Links](#) ].
- Segura, J., Cacheiro, M. y Concepción, M. (2020). Habilidades emocionales en profesores y estudiantes de educación media y universitaria de Venezuela. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 153-179.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, M., Megías, A., Gómez, R., Gutiérrez, M. y Fernández, P. (2018). Relación entre la inteligencia emocional percibida y el comportamiento de riesgo en el ámbito de la salud. *Escritos de Psicología (Internet)*, 11(3), 115-123.
- Santana, M. (2018). *Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de*

- Ambato* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- Thomas y Kilman (2008) Thomas-Kilmann Modos de conflicto Instrumento. Perfil e informe interpretativo.XICOM.
- Torrealba, J., & García, E. (2021). Factores que anteceden a la aparición de los conflictos laborales: Una identificación en los Hipermercados del estado Zulia. *Consensus (Santiago)-Revista interdisciplinaria de investigación*, 5(2), 74-95.
- Trigoso, M. (2013). Inteligencia Emocional en jóvenes y adolescentes españoles y peruanos: variables psicológicas y educativas, 386.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - cuantitativa, cualitativa y mixta. (2ª ed.). San Marcos. 10-10-2015-115. pp.496.
- Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Jesuíno, J., & Parreira, P. (2020). The Impact of Organizational Culture on Conflict Management Styles El impacto de la cultura organizacional en los estilos de manejo de conflictos. *Innovation*, 9(1), 57-81.
- Vargas, E., Quiroz, N., Cevillano, M. C., & Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64-71.
- Vásquez, J. (2021). *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal de un hospital de Bagua Grande–Amazonas, 2021* (Tesis maestría) Universidad de Ica, Lima Perú.
- Veliz, A., Dörner, A., Soto, A., Reyes, J. y Ganga, F. (2018). Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile. *MediSur*, 16(2), 259-266.
- Zapatero, A. y Ortega, D. (2020). Empatía, empatía histórica y empatía prehistórica: una aproximación conceptual desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. *Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales*, (38), 3-16.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

#### *Operacionalización de la variable habilidades emocionales*

Dimensión	Indicadores	Ítems	escala	Niveles y rango
Control emocional	Conciencia de sí mismo	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 26 - 59 Medio 60 - 94 Alto 95 - 130
	autorregulación	3,4		
	Control de impulsos	5,6		
motivación	Confianza en sí mismo	7,8		
	Perseverancia en sus objetivos	9,10		
	optimismo	11,12		
empatía	Confianza en los demás	13,14		
	Interés en el bienestar ajeno	15,16,17		
	Ponerse en el lugar del otro	18,19,20		
Habilidades sociales	Comunicación eficaz	21,22		
	asertividad	23,24		
	Inteligencia social	25,26		

#### *Operacionalización de la variable manejo de conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Competición	Oposición	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 30 - 69 Medio 70 - 109 Alto 110 - 150
Colaboración	Cooperación	7,8,9,10,11,12		
Transigir	Renuncia	13,14,15		
	Equidad	16,17,18		
Evitar	Alejamiento	19,20,21		
	Eliminación	22,23,24		
Ceder	Sacrificio	25,26,27		
	Cooperación	28,29,30		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Questionario sobre habilidades emocionales

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

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

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

Nº	Pregunta	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
	<b>DIMENSIÓN 1: Control emocional</b>					
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.					
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.					
3	Si me enfado con alguien, intento controlarme y cuando lo consigo, le explico las razones.					
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.					
5	Frente a situaciones adversas mantengo el control de mis emociones.					
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.					
	<b>DIMENSIÓN 2: La motivación</b>					
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.					
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.					
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.					
10	Soy optimista y me motiva asumir desafíos.					
11	Me motiva asumir desafíos.					
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.					
	<b>DIMENSIÓN 3: La empatía</b>					
13	Tengo confianza en los demás.					
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.					
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.					
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.					
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.					
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.					
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.					
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.					
	<b>DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales</b>					
21	Escucho con atención lo que otros dicen.					
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.					
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.					
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.					
25	Interactuó armoniosamente con los demás.					
26	Tengo capacidad de relacionarme con todo tipo de personas.					

Gracias por su colaboración

## Cuestionario sobre manejo de conflictos

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

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

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

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

**Gracias por su colaboración**

### Anexo 3. Cálculo de tamaño de muestra

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

Donde:

N : Población de estudio

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : margen de error (0.05)

N =  $450 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$

---

$$(450-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

N=207

#### Anexo 4. Validez y confiabilidad

##### *Validez del instrumento de habilidades emocionales por juicio de expertos.*

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Mtro. Edgardo Soto Tenorio	100%	100%	100%	100%
Dra. Nancy Cuenca Robles	100%	100%	100%	100%
Dra. Teresa de Jesus				
Campana Añasco	100%	100%	100%	100%

##### *Validez del instrumento de manejo de conflictos por juicio de expertos.*

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
Mtro. Edgardo Soto Tenorio	100%	100%	100%	100%
Dra. Nancy Cuenca Robles	100%	100%	100%	100%
Dra. Teresa de Jesus				
Campana Añasco	100%	100%	100%	100%

##### Fiabilidad del instrumento habilidades emocionales.

Alfa de Cronbach	Validez %
0.962	

##### Fiabilidad del instrumento de manejo de conflictos

Alfa de Cronbach	Validez %
0.943	

##### *Niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

□

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES EMOCIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Control emocional</b>							
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	x		X		X		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	x		X		X		
3	Si me enfado con alguien, intento controlarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	x		X		X		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	x		X		X		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el control de mis emociones.	x		X		X		
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: La motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	x		X		X		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	x		X		X		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	x		X		X		
10	Soy optimista y me motiva asumir desafíos.	X		X		X		
11	Me motiva asumir desafíos.	X		X		X		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: La empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tengo confianza en los demás.	X		X		X		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	X		X		X		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	X		X		X		
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.	X		X		X		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	X		X		X		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	X		X		X		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	X		X		X		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	X		X		X		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	X		X		X		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	X		X		X		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	X		X		X		
25	Interactuó armoniosamente con los demás.	X		X		X		
26	Tengo capacidad de relacionarme con todo tipo de personas.	X		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Teresa Campana Añasco.....      DNI: 31035536.....

Especialidad del validador: ...METODÓLOGA.....

...30 .de...octubre. Del 2021.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS

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

26	Generalmente sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de los demás.	X		X		X	
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las acepto.	X		X		X	
28	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	X		X		X	
29	Busco no lastimar los sentimientos de los demás.	X		X		X	
30	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo,	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Teresa Campana Añasco..... DNI: 31035536.....

Especialidad del validador:.....METODÓLOGA.....

...30 .de...octubre.del 2021.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
Firma del Experto Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES EMOCIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Control emocional</b>								
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	x		x		x		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	x		x		x		
3	Si me enfado con alguien, intento clamarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	x		x		x		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	x		x		x		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el equilibrio de mis emociones.	x		x		x		
6	Me considero capaz de manejar mis impulsos.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: La motivación</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	x		x		x		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	x		x		x		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	x		x		x		
10	Me considero capaz de terminar lo que inicio.	x		x		x		
11	Me motiva asumir desafíos.	x		x		x		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: La empatía</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Tengo confianza en los demás.	x		x		X		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	x		X		X		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	X		X		X		
16	Me preocupo por el bienestar de mis compañeros.	X		X		X		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	X		X		X		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	X		X		X		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	X		X		X		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	X		X		X		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	X		X		X		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	X		X		X		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	X		X		X		
25	Tengo trato armonioso con los demás.	X		X		X		
26	Tengo capacidad de hacer amistad con todo tipo de personas.	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI existe suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: Edgardo Enrique Soto Tenorio.....       DNI: 09739832.....

Especialidad del validador: Clinico Forense.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de Octubre del 2021.....



**Edgardo E. Soto Tenorio**

EDGARDO E. SOTO TENORIO  
PSICOLOGO  
C.Ps.R. 3133

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1. Competición</b>							
1	Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás.	X		X		X		
2	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.	X		X		X		
3	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.	X		X		X		
4	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.	X		X		X		
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	X		X		X		
6	Sustento mi idea así sepa que haya mejores opciones a la que planteo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2. Colaboración</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	X		X		X		
8	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	X		X		X		
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	X		X		X		
10	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	X		X		X		
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	X		X		X		
12	Me esfuerzo por resolver las discrepancias dentro de mi grupo.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3. Transigir</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	X		X		X		
14	Tratas de encontrar puntos donde se coincida con los demás	X		X		X		
15	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.	X		X		X		
16	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	X		X		X		
17	Buscas o coincides en una solución que beneficie a ambos.	X		X		X		
18	Aceptas o planteas una solución intermedia.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4. Evitar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	X		X		X		
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	X		X		X		
21	Tratas de no preocuparte si existen diferencias de opinión.	X		X		X		
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el	x		X		x		

	conflicto.						
23	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	x		X		X	
24	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	X		X		X	
	<b>Dimensión 5. Ceder</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.	X		X		X	
26	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.	X		X		X	
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.	X		X		X	
28	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	X		X		X	
29	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.	X		X		X	
30	Apruebas las ideas que están la mayoría está de acuerdo,	x		X		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. / Mg: **Edgardo Enrique Soto Tenorio** .....   DNI:09739832.....

Especialidad del validador: **Clinico Forense**.....

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 16.de Octubre del 2021.....  
  
 Edgardo E. Soto Tenorio  
 EDGARDO E. SOTO TENORIO  
 PSICOLOGO  
 C.Ps.P. 3133

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE HABILIDADES EMOCIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Control emocional</b>							
1	Soy consciente de mis habilidades sociales.	x		x		x		
2	Mis pensamientos afectan mi estado de ánimo y mis acciones.	x		x		x		
3	Si me enfado con alguien, intento controlarme y cuando lo consigo, le explico las razones.	x		x		x		
4	Sé cómo regular mi estado de ánimo.	x		x		x		
5	Frente a situaciones adversas mantengo el control de mis emociones.	x		x		x		
6	Me considero capaz de controlar mis impulsos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: La motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Me siento bien sabiendo que soy importante para mis compañeros.	x		x		x		
8	Me motiva ser útil cuando trabajo en equipo.	x		x		x		
9	Soy constante en las actividades para lograr mis objetivos.	x		x		x		
10	Soy optimista y me motiva asumir desafíos.							
11	Me motiva asumir desafíos.	x		x		x		
12	Me agrada ver el lado positivo de las cosas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: La empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Tengo confianza en los demás.	x		x		x		
14	Confío en el trabajo que realizan mis compañeros.	x		x		x		
15	Comprendo las necesidades de mis compañeros.	x		x		x		
16	Me preocupa por el bienestar de mis compañeros.	x		x		x		
17	Me intereso por el bienestar físico de mis compañeros.	x		x		x		
18	Me siento bien si mi compañero se siente cómodo en el trabajo.	x		x		x		
19	Me apena el dolor que pueda estar sintiendo mi compañero.	x		x		x		
20	Me solidarizo con las necesidades de mis compañeros.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Las habilidades sociales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Escucho con atención lo que otros dicen.	x		x		x		
22	Opino en una conversación sin interrumpir a los demás.	x		x		x		
23	Respeto siempre la opinión de otras personas.	x		x		x		
24	Defiendo mi punto de vista de manera amable.	x		x		x		
25	Interactuó armoniosamente con los demás.	x		x		x		
26	Tengo capacidad de relacionarme con todo tipo de personas.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **PRESENTA SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Cuenca Robles Nancy Elena       DNI; 08525952

Especialidad del validador: Psicóloga

20 de octubre del 2021



---

Dra. Cuenca Robles Nancy  
C.Ps,P 5193.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1. Competición</b> Piensas que tienes la razón y tu posición debe prevalecer sobre los demás.	x		x		x		
2	Es importante que los demás sepan tu punto de vista y las acepten.	x		x		x		
3	Estás seguro de tus ideas, y te esfuerzas para que sea la que gane.	x		x		x		
4	Explicas tus ideas con el fin de convencer a los demás que tienes la razón.	x		x		x		
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura.	x		x		x		
6	Impongo mi idea así sepa que hay mejores opciones que la mía.	x		x		x		
7	<b>Dimensión 2. Colaboración</b> Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	Si	No	Si	No	Si	No	
		x		x		x		
8	Escuchas las ideas de la otra persona antes de plantear una solución.	x		x		x		
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	x		x		x		
10	Piensas que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	x		x		x		
11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	x		x		x		
12	Busco el consenso para lograr una meta en común.							
13	<b>Dimensión 3. Transigir</b> Buscas que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto.	Si	No	Si	No	Si	No	
		x		x		x		
14	Buscas consensos de ideas para darle solución al conflicto.							
15	Permites a otra persona conservar algunas de sus ideas, si conservan algunas de las tuyas.	x		x		x		
16	Aceptas algunos puntos del conflicto a cambio de otros.	x		x		x		
17	Te concentras en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.							
18	Aceptas o planteas una solución intermedia.	x		x		x		
19	<b>Dimensión 4. Evitar</b> Prefieres trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	Si	No	Si	No	Si	No	
		x		x		x		
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas.	x		x		x		

21	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía						
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	x		x		x	
23	Dejas que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto.	x		x		x	
24	Consideras que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos.	x		x		x	
<b>Dimensión 5. Ceder</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Aceptas la opinión de tu compañero a pesar que no estés de acuerdo.	x		x		x	
26	Generalmente sacrificas tus deseos por satisfacer los deseos de los demás.	x		x		x	
27	Si para otra persona es importante su punto de vista las aceptas.	x		x		x	
28	Prefieres aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo.	x		x		x	
29	Buscas no lastimar los sentimientos de los demás.						
30	Apruebas las ideas donde la mayoría está de acuerdo.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Cuenca Robles Nancy Elena        DNI; 08525952**

**Especialidad del validador: Psicóloga**

**20 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Dra. Cuenca Robles Nancy**  
**C,Ps,P 5193.**

## Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

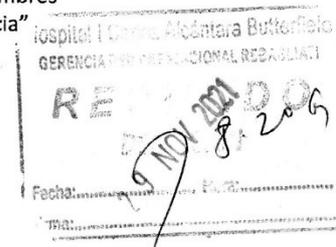


"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de noviembre de 2021

Carta P. 1382-2021-UCV-VA-EPG-F01/J



Dr. Elias Rodriguez Salazar

DIRECTOR

Hospital Carlos Alcántara Butterfield de La Molina

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ALVAREZ RAMOS, NELLY SOLEDAD; identificada con DNI N° 30832437 y con código de matrícula N° 7001222462; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Habilidades emocionales y manejo de conflictos en el personal del Hospital Carlos Alcantara Essalud, 2021**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ALVAREZ RAMOS, NELLY SOLEDAD asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Orniero Trinidad Vargas, MBA  
Jefe (e)

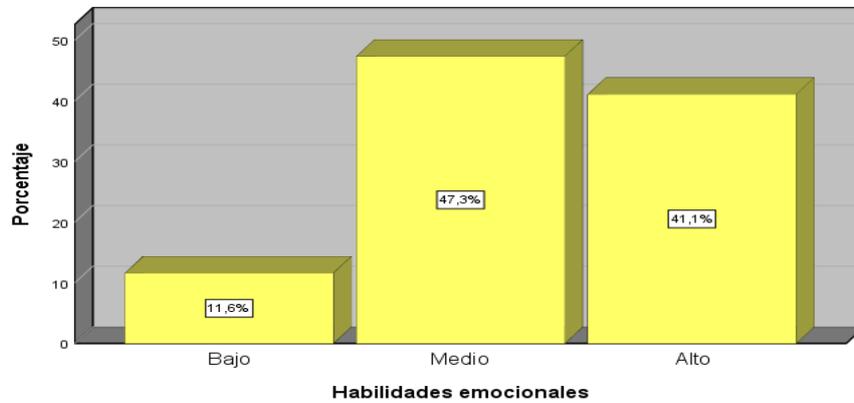
Escuela de Posgrado  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

## Anexo 6. Matriz de consistencia

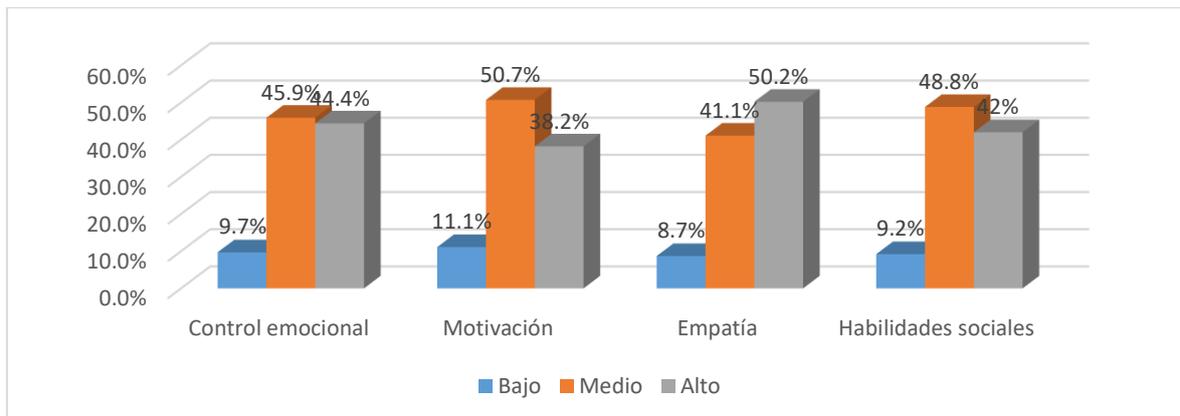
Matriz de consistencia								
Título: Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021								
Autor:								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el control emocional y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer la relación entre el control emocional y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la motivación y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Establecer la relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre las habilidades emocionales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre el control emocional y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Existe relación entre la motivación y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Existe relación entre la empatía y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p> <p>Existe relación entre las habilidades sociales y el manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021.</p>	<b>Variable independiente: Habilidades emocionales</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>	
			Control emocional	Conciencia de sí mismo	1,2	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (25-59) Medio (60-94) Alto (95-130)	
				Autorregulación	3,4			
				Control de los impulsos	5,6			
			Motivación	Confianza en sí mismo	7,8			
				Perseverancia en sus objetivos	9,10			
				Optimismo	11,12			
			Empatía	Confianza en los demás	13, 14			
				Interés en el bienestar ajeno	15, 16, 17			
				Ponerse en el lugar de otro	18, 19, 20			
			Habilidades sociales	Comunicación eficaz	21,22			
				Asertividad	23, 24			
				Inteligencia social	25, 26			
			<b>Variable dependiente: Manejo de conflictos</b>		<b>Dimensiones</b>			<b>Indicadores</b>
Competición	Oposición	1,2,3,4,5,6	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (30-69) Medio (70-109) Alto (110-150)				
Colaboración	Cooperación	7,8,9,10,11,12						
	Renuncia	13,14,15						
Transigir	Equidad	16,17,18						
	Alejamiento	19,20,21						
Evitar	Eliminación	22,23,24						
	Sacrificio	15,26,27						
	Cooperación	28,29,30						
Ceder								
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>			<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental- de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b>450</p> <p><b>Muestra:</b>207</p> <p><b>Muestreo:</b> aleatorio simple</p>	<p><b>Variable 1: Habilidades emocionales</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p>Autor: Segura, Cacheira y Concepción (2020)</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Individual</p> <p>Ámbito de Aplicación: Al personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud. Administración: Directa</p>			<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Distribución de frecuencia, tablas de contingencia, figuras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Según Rho de Spearman</p>			

## Anexo 7. Resultados adicionales

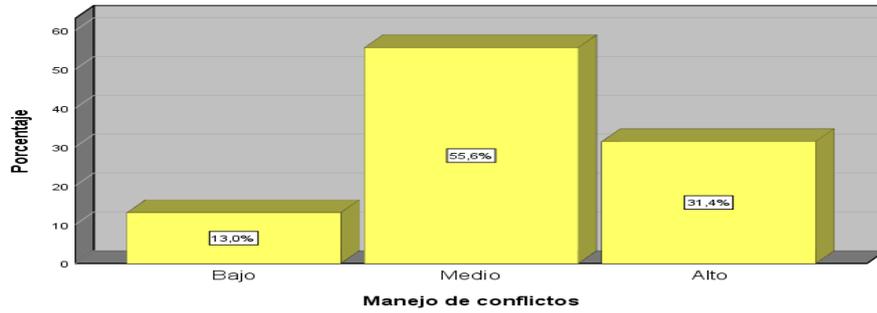
### *Distribución de frecuencia según niveles de habilidades emocionales*



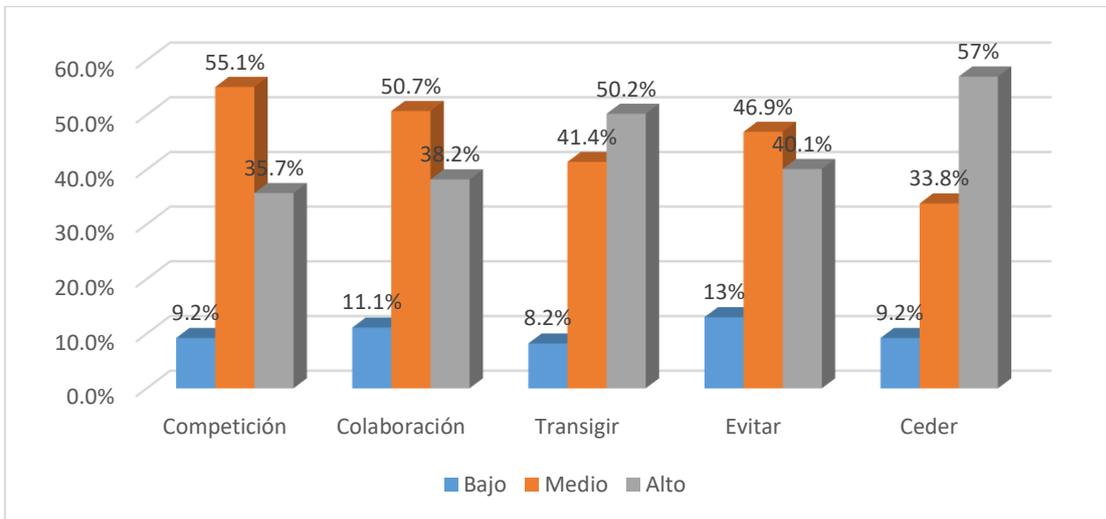
### *Distribución de frecuencias según niveles de las dimensiones de habilidades emocionales*



### *Distribución de frecuencia según niveles de manejo de conflictos.*



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



**Figura 1**

*Distribución de tabla cruzada de habilidades emocionales y manejo de conflictos.*

