



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Habilidades emocionales en el manejo de conflictos del personal de  
un hospital nivel II, Callao 2022

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

**AUTORA:**

Vega Sánchez, Roxana Katherine ([orcid.org/0000-0003-4353-1816](https://orcid.org/0000-0003-4353-1816))

**ASESORA:**

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris ([orcid.org/0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Con cariño para mi amado esposo y mis hijos quienes son fuentes de mi inspiración y el motor para continuar creciendo como profesional.

### Agradecimiento

Agradezco a mi querido esposo Jorge quien me apoyo de manera incondicional en todo momento y a mis docentes quienes con sus conocimientos me brindaron las herramientas para lograr el aprendizaje adquirido.

## Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de Habilidad emocional	17
Tabla 2. Dimensiones de habilidades emocionales	18
Tabla 3. Niveles de manejo de conflictos	19
Tabla 4. Dimensiones de manejo de conflictos	20
Tabla 5. Ajuste de modelos de habilidades emocionales*MC	21
Tabla 6. Pseudo R cuadrado Habilidades emocionales*MC	21
Tabla 7. Estimaciones de parámetros Habilidades emocionales*MC	21
Tabla 8. Ajuste de modelos de Control emocional*Manejo de conflictos.	22
Tabla 9. Pseudo R cuadrado Control emocional*Manejo conflictos	22
Tabla 10. Estimaciones de parámetros Control emocional*MC	22
Tabla 11. Ajuste de modelos de Motivación*Manejo de conflictos	23
Tabla 12. Pseudo R cuadrado Motivación*Manejo conflictos	23
Tabla 13. Estimaciones de parámetros Motivación*MC	23
Tabla 14. Ajuste de modelos de empatía*Manejo de conflictos	24
Tabla 15. Pseudo R cuadrado Empatía*Manejo conflictos	24
Tabla 16. Estimaciones de parámetros Empatía*MC	24
Tabla 17. Ajuste de modelos Habilidades sociales*Manejo de conflictos	25
Tabla 18. Pseudo R cuadrado Habilidades sociales*Manejo de conflictos	25
Tabla 19. Estimaciones de parámetros Habilidades sociales*MC	25

## Índice de Gráficos y Figuras

	Pág.
Figura 1. Esquema de los estudios con diseño correlacional	12
Figura 2. Gráfico de barras para habilidades emocionales	17
Figura 3. Tabla de barras para dimensiones habilidades emocionales	18
Figura 4. Gráfico de barras para niveles de manejo de conflictos	19
Figura 5. Gráfico de barras dimensiones de manejo de conflictos	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos del personal de un hospital nivel II, Callao 2022. Para llevarla a cabo se realizó una metodología de tipo básica, cuantitativa, con un diseño no experimental – descriptivo y un nivel correlacional. Contó con una muestra de 253 trabajadores del hospital tanto del área asistencial como administrativa. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios estandarizados para habilidades emocionales (Segura et al., 2020) y para manejo de conflictos (Bonilla et al., 2015) en donde el índice de confiabilidad del primer cuestionario fue una puntuación de Alpha de Cronbach = 0.80 y para el segundo cuestionario un  $\alpha = 0.73$ .

Los resultados obtenidos mostraron que no hay relación entre las variables con una significancia igual a .959 y un valor de Nagelkerke de .016. Lo que nos llevó a concluir que no existe influencia de las habilidades emocionales en el manejo de conflictos del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Palabras clave:** Habilidades emocionales, Inteligencia emocional, manejo de conflicto, motivación, empatía.

## Abstract

The objective of this research was to determine the influence of emotional skills in the conflict management of the personnel of a level II hospital, Callao 2022. In order to carry it out, a basic, quantitative methodology was used, with a non-experimental - descriptive design and a correlational level. There was a sample of 253 hospital workers, both in the care and administrative areas. The technique used was the survey and the instruments were two standardized questionnaires for emotional skills (Segura et al., 2020) and for conflict management (Bonilla et al., 2015) where the reliability index of the first questionnaire was a Cronbach's Alpha score = 0.80 and for the second questionnaire an  $\alpha = 0.73$ .

The results obtained showed that there is no relationship between the variables with a significance equal to .959 and a Nagelkerke value of .016. This led us to conclude that there is no influence of emotional skills on the conflict management of the staff of a level II hospital, Callao 2022.

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

## I. INTRODUCCIÓN

Fue en los días finales del año 2019 que se declaró una pandemia mundial con un virus desconocido (COVID -19), En esta nueva realidad al que los profesionales de salud tuvieron que hacer frente se vio afectado significativamente la salud mental deteriorando su estado emocional y elevando sus índices de estrés y ansiedad e incluso el síndrome de Burnout, innumerables situaciones han ocasionado frustración e impotencia en los profesionales de la salud siendo las emociones (E) las determinantes en el cumplimiento de sus funciones, la presencia de las habilidades emocionales (HE) son relevantes para ejercer control sobre las E y como resultado brindar una atención adecuada, a pesar de las circunstancias y las dificultades en esta lucha constante y permanente tratando de tener un ambiente armonioso (Murillo y Manzano, 2021)

La emergencia sanitaria ha afectado la salud mental de la toda la población y principalmente del personal de primera línea quienes han hecho frente a esta situación viéndose afectado su salud mental (SM) encontrándose que en la etapa inicial de la pandemia COVID-19 hubo un incremento de la ansiedad y depresión especialmente en los profesionales que trataban directamente con los casos sospechosos y confirmados. (Huarcaya, 2020).

En el ámbito internacional, Puertas et al. (2018) menciona la (OIT), el estado de SM de los profesionales de la salud se ha visto afectada grandemente, habiendo aumentado los casos de trastornos del tipo psiquiátrico, con 22 %. A consecuencia de situaciones de estrés que diariamente experimentan en sus familias, el trabajo y su entorno el cual ha repercutido en el manejo del control de las emociones. Así mismo, Berrocal y Cabello (2021) en sus investigaciones realizadas en el Perú visualizaron que es determinante que las personas deben tener inteligencia emocional para poder superar los momentos de estrés en los diferentes ámbitos de su vida, puestos que éstas son cualidades fundamentales que deben poseer los directivos de las empresas, para dirigir e interactuar con los diversas áreas, lo que le permitirá tener más posibilidades de alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, en un 30%.

En los estudios hechos en el Perú, demuestran que las HE o inteligencia emocional (IE) en los servidores de salud de hospitalización COVID 19 es escasa. Camarena (2020). Así también el manejo de conflictos (MC) es el conglomerado de habilidades (H) y destrezas (D) encaminadas a perfeccionar las interrelaciones personales (IP) y grupales (IG) tomando como estrategia la comunicación asertiva y la colaboración conjunta (Girard y Koch, 2001).

En los trabajadores del Hospital de Ventanilla del Callao, las relaciones interpersonales entre sus colaboradores no es la adecuada, repercutiendo en el clima laboral, empeorando aún con los estragos que dejó la pandemia ya que muchos de ellos tuvieron pérdidas familiares lo cual deterioro su salud mental, lo que no les ha permitido tener una buena comunicación teniendo a consecuencia de ello, innumerables conflictos poniendo en manifiesto la falta de manejo de sus emociones y la poca capacidad de poder manejar los conflictos. Es por ello que hay necesidad que el prestador de servicios en salud pueda contar con las H del manejo de sus emociones y poder crear un ambiente armónico de trabajo ya que dichos trabajadores están formados para brindar un servicio humanitario a las personas y en consecuencia ofrecer una atención de calidad y calidez a pesar de laborar en un ambiente con altos índices de estrés.

Debido a esta problemática se enuncia la siguiente pregunta general ¿Cómo influyen las HE en el manejo de conflictos del personal de un Hospital nivel II, Callao 2022? Asimismo, se planteó los problemas específicos: (a) ¿Cómo influyen el control emocional, la motivación, las habilidades sociales y la empatía en el MC?

En la justificación práctica es que al desarrollar sus habilidades emocionales les permitirá mejorar el ambiente laboral y a su vez poder manejar sus emociones y adquirir la capacidad de gestión de los conflictos con la finalidad que ello se vea reflejado en la atención de los pacientes y en el logro de las metas. Así mismo las jefaturas serán los encargados de gestionar talleres, cursos que estén dirigidos a mejorar la salud mental de los trabajadores fortaleciendo sus partes blandas y en consecuencia adquirir la capacidad de tener un buen manejo de los conflictos de los trabajadores de la institución. Las diferentes jefaturas ejecutarán los arbitrajes

con la finalidad de detectar deficiencias y debilidades para intervenir en ellas en beneficio del buen desempeño de los profesionales y en mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación asertiva. En la justificación teórica, esta investigación permite conocer y comprender a la variable HE y sus dimensiones, así como también del MC. Ya que es imprescindible para el desarrollo global del individuo proporcionando entendimiento y control de sus emociones y las de los otros seres humanos dotando de una apropiada expresión y regulación de pensamientos y E. (Berrocal y Cabello 2021)

En la justificación metodológica, este estudio es de enfoque cuantitativo nos permite conocer las HE en el MC. Según, Hernández y Mendoza (2018) se estimó el valor teórico y se ejecutó una compilación y verificación detallada de la literatura utilizando instrumentos validados por juicio de expertos cuya confiabilidad aplicados se verifico con una prueba piloto.

Se planteo el objetivo general: Determinar la influencia de las HE en el MC del personal de un Hospital nivel 2, Callao 2022. Los objetivos específicos son: (a) Establecer la influencia del control emocional, la motivación, la empatía y las habilidades sociales en el MC.

Se propuso como hipótesis general: Existe influencia de las HE en el MC del personal de un hospital de nivel 2, Callao 2022. También, las hipótesis específicas son: (a) Existe influencia del control emocional, motivación, empatía y habilidades sociales en el MC.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En cuanto en los precedentes nacionales Vásquez (2021) Concluye que existe una relación positiva entre las variables IE y satisfacción laboral ya que al aumentar una de ellas también lo hace la otra.

Arias y Pinto et al. (2021) Tuvieron como resultado que el 64.29% de las enfermeras que se encontraban satisfechas laboralmente tenían un alto nivel de IE

concluyendo que las variables en estudio tenían relación significativa y en consecuencia brindaban una buena atención a los pacientes. Por otro lado, Chapoñan y Arroyo (2021) demostraron que los profesionales en estudio tenían un nivel medio de IE y que estaba relacionado a los altos índices de estrés sin embargo tenían la capacidad del manejo de sus emociones a pesar de enfrentarse a situaciones con altos niveles de estrés.

Vargas et al. (2021) tuvieron como objetivo demostrar la relación entre IE y Desempeño laboral del personal de salud del hospital de Pucallpa. Mencionando que tenían correlación positiva entre las variables, puesto que se demostró que los trabajadores se desarrollan de manera óptima en el cumplimiento de sus funciones son aquellos que contribuyen al éxito de la compañía. Aniceto (2021) concluyó que existe una relación significativa entre las variables, demostrando que los trabajadores de salud que gestionan los conflictos, son personas que tienen la capacidad de manejar sus emociones.

Igualmente, Briceño (2020) reveló, que hay una concomitancia entre los tipos de comunicación y el MC en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Castro (2019) Mencionó que es el personal femenino son quienes adquieren mayor grado de estrés laboral, ansiedad y atención emocional, además menciona que a mayor edad mejor es la tolerancia al estrés ya que al tener más experiencia tienen claro cómo resolver los problemas. Siendo los trabajadores de áreas críticas quienes presentaban mayores niveles de estrés.

Mientras que, en el plano internacional según Castillejos et al. (2020) Indicaron que cuando las licenciadas de enfermería tienen una IE apropiada estas pueden brindar una buena atención a los pacientes, así como también al ser empáticas con los familiares demuestran una atención con calidad y calidez. Al-Hamdan et al. (2019) concluyeron que instruir a las jefes de enfermería en IE les brinda habilidades para el MC. Linney et al (2019) recalca que es muy importante que sepan detectar los C en un inicio para así no provocar una ruptura entre el profesional y el paciente. Moeta y Du Rand (2019) afirman que el mal MC atrae a muchos males en el área laboral tanto en la productividad y la pérdida financiera.

Black (2018) concluyo que el MC se realiza de manera efectiva cuando se goza de un buen clima laboral lo que permite que el equipo de profesionales trabaje de manera coordinada y en consecuencia logren una mejor atención para los usuarios, así como también proporciona oportunidades al talento humano para el logro de las metas y mayor productividad. Özkan Tuncay et al. (2018) demostraron que el personal prefería a su gerente del tipo colaborativo que es una HE que permite a las personas poder entender a los demás y en consecuencia tener la capacidad de trabajar con los demás de manera armoniosa.

Santana (2018) Concluyo que hallo correlación entre el comportamiento organizacional y el MC, encontrando que existía poco interés en la resolución de conflictos y que se optaba por evadir para evitar el confrontamiento con la finalidad de brindar un mejor servicio. Demostrando que al no tener la capacidad en el manejo de los conflictos repercute en la productividad del personal. Sánchez et al. (2018) demuestran la concordancia entre la IE y los comportamientos de riesgo para la salud es inversamente proporcional ya que a mayor inteligencia emocional es menor el riesgo a exponerse a situaciones que atenten contra su integridad física, así como también a evitar el consumo de alimentos que pongan en riesgo su salud.

Veliz et al. (2018) buscaron mostrar el grado de IE y su relación con el bienestar psicológico, en enfermeros de Lagos, Chile. demostraron que hay relación directa entre variables. Grubaugh y Flynn (2018) Mencionan que el MC es una capacidad que los lideres deben poseer. McCloughen y Foster (2018) Los comportamientos inteligentes son efectivo para la resolución de conflictos, es por ello que se debe incorporar el adiestramiento de este tipo de comportamiento para que los profesionales de salud sepan manejarse en situaciones de estrés. Hajibabae et al. (2018) Explica la importancia de las Habilidades emocionales tanto intra como interpersonales para poder lidiar es situaciones de estrés y poder MC.

Como fundamento teórico de la según Segura et al., (2020) es la capacidad de los individuos de manifestar sus emociones de una manera adecuada y entender

la de los demás para poder tener buenas relaciones interpersonales con sus pares, la IE se divide en claridad, atención y regulación emocional (Salovey y Mayer, 2001). Así pues, es destreza de las personas de expresar sus emociones de manera acertada y entender a las personas de su entorno, el individuo está en todo momento animado sosteniendo una interrelación idónea con sus colegas de su entorno (González et al., 2021).

Por otra parte, la inteligencia del tipo emocional está vinculada con la conducta del individuo en diversos aspectos de la vida, de ese sentido, que en el área laboral no es la excepción, es por ello la gran importancia de ejecutar estudios de ello dentro de sus centros laborales (Hernández et al., 2021). Además, que la IE es la destreza mental que abarca: diseñar, planificar y razonar a través de ideas, considerando también el conocimiento mediante la experiencia y determinación de solucionar los conflictos (Hidalgo et al., 2021). Para Ordoñez et al. (2021) define a la IE como la capacidad de percibir, entender y dominar las emociones propias y ajenas éstas a su vez permitirán el desarrollo intelectual de los individuos. De acuerdo a Núñez y Castillo (2018) menciona que las HE son la capacidad de dominar, dirigir y manejar las emociones y con ello se refleja la IE del ser humano.

Igualmente, la inteligencia es la competencia del individuo de tener raciocinio, habilidades cognitivas, además de poseer empatía por los sentimientos de los demás incorporando la capacidad de solucionar conflictos (Rodríguez y Henríquez, 2021). En resumidas cuentas, se puede mencionar que esta clase de inteligencia es relevante para alcanzar los objetivos planteados, mantener buenas interrelaciones y así poder instaurar relaciones armoniosas y obtener bienestar (Laudadío y Mazzitelli, 2019). La HE son un conjunto de destrezas que son útiles para poder manifestar sus opiniones y sentimientos de manera asertiva (Márquez et al., 2018)

La IE para Goleman (2018) Consideró a las emociones como aspectos relevantes de la vida, donde se refleja deseos y sus habilidades psicológicas, las que repercuten en la vida de las personas. La evolución de la IE, Mayer (2001), se presentan cinco etapas: Primero define la inteligencia y las emociones, en la

segunda concluye que lo más relevante son las emociones ya que se ve reflejado en el estado de ánimo y aprendizaje considerando las ideas de Gardner (2005), quien contribuye con sus teorías de las inteligencias múltiples también Robert Sternberg (2000, 2009), menciona que la inteligencia se basa en el procesamiento de datos. Tercera etapa Mayer y Salovey. Dura tres años, estudian el aspecto emocional. Cuarta etapa menciona que lo cognitivo está relacionado con las emociones. Quinta etapa plantea una sola variable.

Principales modelos de IE, desde el punto de vista de Mayer (2001), proponen dos modelos; relacionado a la habilidad y mixto, este último relacionado a diversas destrezas que tiene el individuo encaminado en el logro de sus metas, con respecto al modelo de habilidad, hace referencia sobre como las emociones estimulaban a la persona para el cumplimiento de sus metas y este fenómeno se daba lugar en el cerebro (Biehl, et al., 2020).

Fundamentos relacionados a la IE. Se toma en cuenta a la inteligencia del tipo académica, son los conocimientos que la persona adquiere con la experiencia y que no le ayuda a lograr sus metas. Inteligencia social que es aquella que se caracteriza por las personas que son exitosas, pero no tienen buenas relaciones con su entorno, es por ellos que debe haber un equilibrio entre los dos (Romero, 2008). Así mismo Charles Darwin citado por Goleman (2002), son las características que cada individuo tiene y que va estar toda la vida sufriendo algunas modificaciones durante la vida.

La IE se dimensiona según Segura et al. (2020) en: Control emocional es la gestión de los sentimiento y emociones, cuando una persona se desarrolla de manera cotidiana se enfrenta a diferentes estímulos haciendo que el cuerpo responda de diferente manera. Las emociones aparecen de manera instantánea y esta es a razón de los diferentes factores que es expuesta, estas repuestas pueden ser breves o duraderas, intensas o no y desaparecen cuando la motivación se aleja (Quiroga y Aravena, 2020).

Boria y Barei (2020) es la capacidad de poder manejar nuestras emociones cuando nos relacionamos con los demás además que estas son guiadas los pensamientos e intereses de las personas. Conforme Segura et al. (2020) Motivación es un proceso psicológico que se origina del impulso, la cual es estimulada cuando se detecta las razones, estas pueden ser de laborales, sentimentales o las relacionadas con sus intereses.

Por otro lado, Rubio (2016) estas motivaciones son las que guían las conductas y también se relacionan con los objetivos que las personas posean frente a una situación o circunstancia y va depender mucho del tipo de carácter del individuo. Así mismo el desempeño dentro de la organización va depender mucho de la motivación del empleado las cuales deben estar estrechamente alineadas con los intereses de la empresa y el beneficio de la misma. Para ello es importante hacer coincidir los intereses de los colaboradores con el de la empresa para que así, sean mutuamente beneficiados con el logro de las metas en el desempeño óptimo de sus funciones por tanto el subordinado como la empresa tienen una misma visión (Bohórquez et al., 2020).

Según Segura et al. (2020): Empatía es ponerse en el lugar del otro y es una conducta social que permite poder controlar el estrés cuando se relacionan con los demás, así mismo otras características son la comprensión, tolerancia, y tienen la capacidad de manejar los conflictos lo que les permite dar una impresión positiva y de esta manera poder relacionarse mejor con la sociedad (Fernández y Araujo, 2020). Es la habilidad de apreciar el esfuerzo que cada persona en el cumplimiento de sus funciones y obligaciones no prestándole atención a aquellas situaciones que le impidan llegar a la meta (Zapatero y Ortega, 2020).

Balcázar (2021) Menciona que las HE del tipo social son aquellos que se desarrollan durante la adolescencia y está permite elevar la autoestima y mejorar la interacción con el resto de personas, poniéndose en práctica en circunstancias difíciles. Segura et al. (2020) sostienen que las habilidades sociales se refieren a destrezas de las personas que le permitan interrelacionarse con los individuos de manera positiva, las cuales se ejecutan para poder lograr las metas. Esteves et al.

(2020) Son habilidades que se ponen en práctica cuando se interactúa con los demás, para poder lograr su propio beneficio, juega un rol importante el nivel de autoestima que posea de sí mismo y sobre todo en tener la capacidad de poder comunicarse de manera asertiva con las personas de su entorno. Horna et al. (2020) como las pericias de la persona para desenvolverse adecuada y exitosamente en sociedad.

A juicio de Bonilla et al. (2015) alude que los C son naturales en las personas, se resuelve con cautela y en diferentes formas, siendo sus dimensiones competición, colaboración, transigir, evitar y ceder. Torrealba y García (2021) argumenta, es tolerar las situaciones tensas además de estar alerta frente a la aparición de estas, para poder afrontarlo de la manera más conveniente posible donde lo más importante es llegar a un consenso. Vinyamata (2021) Menciona que el C surge como una disputa, discrepancia, diferencia aparente o modos hostiles opuestos entre dos o más partes. Los C están relacionado con la satisfacción de las necesidades, con situaciones de estrés, de incertidumbre, de miedo y con situaciones que puedan llevar a la confrontación ya sea de violencia o exenta de ella. El C es un fenómeno social multidimensional, que se produce como una respuesta normal a las discrepancias humanas y se encuentra íntimamente relacionado con las insatisfacciones humanas. (ICAR)

El MC en los centros laborales, deben tener como principio el consenso, ya que es importante llegar a un acuerdo con la finalidad de sumar fuerzas y con una única visión que es lograr las metas con el beneficio en común, en algunas ocasiones se necesita de intermediarios. (Abarca et al., 2020). Así mismo, la relación laboral dependerá de la visión de los líderes, si está dirigida hacia el talento humano o la productividad, poniendo en manifiesto la cultura organizacional de la compañía en el MC, donde se planifica las diferentes estrategias supeditado a conocer si el sujeto solo tiene interés en satisfacer sus necesidades o también el de los demás (Vale et al., 2020).

El C siempre está latente cuando las acciones se elaboran en grupos, por ello las empresas deben poseer un sistema y un gerente que tenga la habilidad de

poder MC en situaciones que la requieran. El MC son formas de como un ser humano resuelve sus dilemas y también ante los demás (Barquera et al.,2019). Se sabe que los C son ineludibles en el ámbito laboral ya que al interactuar las personas no siempre están de acuerdo y mayor aun cuando hay una jerarquía dentro de una institución de salud y esto debido al entorno estresante en el que se desenvuelven y esto hace que el C surja en cualquier momento (Arveklev et al., 2018). Así pues, los C interpersonales en el ámbito de salud con respecto a la parte asistencial son muy complicados debido a que cada vez se necesitan de más servidores de salud y estos tienen que trabajar en equipo.

Al respecto Bonilla et al. (2015) describen las dimensiones del MC, en competición que es una forma de enfrentar los conflictos donde se busca imponer la posición de uno o más personas con la finalidad de ganar y es ahí donde surgen los problemas en los grupos de individuos que se IR con sus pares. Robbins y Judge (2018) son los intereses personales los que ocasionan los conflictos, donde aquellas personas que solo ven su beneficio, es por ello que no se visualiza la colaboración, existe una lucha de poderes, y aquellos empleados que buscan unir fuerzas con la finalidad de ganar terreno solo para su grupo en particular. Cada uno defiende sus derechos y se inicia una lucha de intereses, es considerado un estilo dominante.

Fierro (2018) Manifiesta que es un mecanismo efectivo donde el MC sea direccionado a que todos los trabajadores tengan los mismos intereses y que todos ellos interactúen encaminados en la búsqueda del beneficio común, consensuando con los demás colaboradores, asumiendo que es la mejor manera de adquirir beneficios generales. También Luna et al. (2018) señalaron que busca vencer sobre alguien, y por ello se nota un gran esfuerzo para el logro de sus intereses.

Como dicen Bonilla et al. (2015) en: Transigir es cuando la persona enfrenta sus problemas manifestándolo y compartiéndolo en el grupo, teniendo la convicción que será más fácil enfrentarlo si lo hace de manera grupal. Por su parte Chanta, et al. (2021) dicen que transigir es aceptar la opinión de otra persona a pesar de no estar de acuerdo ante una situación de conflicto, donde se llega a un acuerdo en

beneficios de la mayoría. Asimismo, Robbins y Judge (2018) es cuando la persona se ve en una situación problemática donde tiene que renunciar a sus intereses propios por el beneficio del resto del grupo, siendo una forma salomónica de enfrentar los problemas. Evitando la confrontación y tomando relevancia del aporte de todos en la solución de las dificultades (Archambault-Grenier et al. 2018)

Conforme a Bonilla et al. (2015) evitar, es distanciarse todo lo que se pueda para no desarrollar un conflicto. Además, Robbins y Judge (2018) menciona que es la manera como los individuos huyen de los problemas. También Madre (2018) reacciona así por miedo, haciendo que evada el conflicto, dejando de lado sus intereses por ceder al de los demás para evitar el conflicto, no es recomendable, puesto que no brinda soluciones y solo opta por aislarse y mantenerse alejado de los problemas.

Como señalan Bonilla et al. (2015) ceder, es la habilidad de negociación donde deja de lado los intereses propios anteponiendo al de los demás como una estrategia de solucionar el conflicto. En tanto Robbins y Judge (2018) Mencionan que Ceder, es la situación en que los trabajadores se ven afectados donde muchos de ellos dejan de lado sus prioridades para solucionar un conflicto. Es un equilibrio entre los beneficios personales y la del grupo, donde cada uno de ellos adquieren compromisos para no perjudicar a los integrantes. Ceder es brindar a los demás lo que desean, es el manifiesto de una gran bondad y altruismo, es característico de las personas que solo acatan las ordenes sin dar a conocer sus deseos. (Thomas-kilman , 2018).

Se asume en la investigación las bases teóricas de Segura et al. (2020) en cuanto que asumimos que las HE son el reflejo de la IE y que está será sometida al estudio para dar a conocer cual es la relación de esta en la solución y manejo de los conflictos. Por otro lado, los conceptos de Bonilla et al. (2015) es de gran utilidad ya que nos proporciona las dimensiones e indicadores a tomar en cuenta, además por que nos brinda una perspectiva de tipo empresarial, lo cual es útil para poder conocer que tanto de estas estrategias se desarrollan hoy en día en el personal asistencial en sus relaciones intrapersonales como interpersonales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Estudio sustentado en enfoque cuantitativo. Se caracteriza por la recolección de información y análisis de datos de las variables que serán presentados en los resultados usando magnitudes y porcentajes. (Ñaupas et al.,2018 p.349)

##### 3.1.1 Tipo

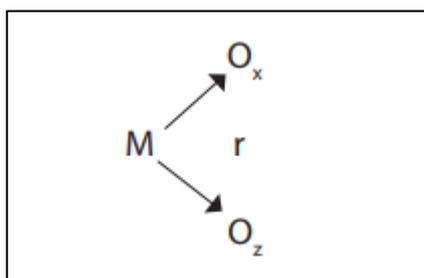
El tipo de investigación fue básica. Explica el fenómeno o problemática partiendo del marco teórico, sin realizar cambios de la realidad y sin establece la solución del problema. (Carrasco, 2019 p. 62)

##### 3.1.2 El diseño

Fue no experimental. Esto sucede cuando las variables no son manipuladas en ninguna situación, es decir no se hizo experimento con ellas, estos son los que se ven en los acontecimientos de la realidad que posteriormente sucedan (Hernández y Mendoza, 2018 p. 44). Además, será conforme a Ñaupas (2018), correlacional simple ya que este proceso tiene su origen con la formulación de hipótesis para dar solución a los problemas encontrados (p.350), de corte transversal ya que se realizará en un tiempo determinado sobre una población muestra.

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



Dónde:

M: Muestra de estudio

$O_x$ : Factores de riesgo

$O_z$ : Salud mental

r: Correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable independiente:** Habilidades emocionales

**Definición conceptual:**

Para Segura, Cacheiro et al. (2020) Son capacidades y destrezas de los seres humanos de poder ejercer control sobre sus emociones y entender la de otras personas para interactuar de manera saludable con las personas de su entorno (p 57).

**Definición operacional:**

Las Habilidades emocionales son la capacidad y la destreza de poder gestionar nuestras emociones frente a una situación de conflicto cuya respuesta sea la más adecuada, medidos por cuestionario de escala tipo Likert. Se estimó un instrumento estandarizado mediante un cuestionario de 26 ítems, cuyas dimensiones son: Control emocional (CE) (6 ítems), motivación (M) (6 ítems), empatía (EM) (8 ítems) y habilidades sociales (HS) (6 ítems) presentando como indicadores, CE (Conciencia en sí mismo, autorregulación y control de los impulsos), M (Confianza en sí mismo, perseverancia en sus objetivos y optimismo), EM (Confianza en los demás, interés en el bienestar ajeno y ponerse en el lugar del otro), HS ( Comunicación eficaz, asertividad e inteligencia social) . Con escala ordinal y cinco opciones de respuesta.

**Variable dependiente:** Manejo de conflictos

**Definición conceptual:**

Se basa en la forma de gestionar la conducta de los lideres para afrontar los conflictos que se presentan en las empresas llegando a un acuerdo con el beneficio de la misma y con el objetivo de cumplir las metas (Bonilla et al., 2015).

**Definición operacional:**

Es la capacidad y destreza que deben poseer los lideres para poder resolver conflictos y llegar a un consenso cuyo beneficio sea para todos, medidos por cuestionario de escala tipo Likert. En el concepto operacional de MC se medirá a

través de un cuestionario de 30 ítems, con 5 dimensiones: competición (COMP) (6 ítems), colaboración (COLB) (6 ítems), transigir (TRANS) (6 ítems), evitar (EV) (6 ítems) y ceder (CED) (6 ítems). Cuyos indicadores son: COMP (oposición), COLB (colaboración), TRANS (renuncia y equidad), EV (alejamiento y eliminación) y CED (sacrificio y cooperación). Con el uso de una escala ordinal con 5 tipos de respuesta. La Operacionalización de las HE y el MC se pueden visualizar en (Ver anexo 1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

Según Hernández, et al. (2018) conjunto de individuos o sucesos que cuentan con características comunes. La población estuvo formada por los trabajadores que laboren en un hospital nivel II del Callao en un número de 253 personas.

Los criterios de inclusión fueron: Laborar por lo menos 1 año y los criterios de exclusión: personal que no cumpla con el tiempo especificado de labor.

#### **3.3.2 Muestra**

Definen Hernández y Mendoza (2018) es un subconjunto proveniente de la población en estudio donde está proporción es representativa y del cual se puede obtener las conclusiones. Para este estudio contábamos con una población de 741 trabajadores donde se realizó calculo probabilístico simple mediante QuestionPro. Cuyo número fue de 253.

#### **3.3.3 Muestreo**

La muestra se calculó mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Afirman Hernández y Mendoza (2018) cada elemento de la población tiene la misma posibilidad de ser estudiado y escogido al azar simple en un sub grupo. (ver anexo 9)

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

Se usó como técnica la encuesta. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) Menciona que son útiles para ejecutar la medición de las variables, a través de los indicadores y niveles.

En tal sentido, al tener la encuesta como técnica, se utilizó como instrumento el cuestionario para la medición de la variable HE y MC mediante la escala de Lickert. Cuyos autores son Segura et al (2020) para la variable HE y MC por Bonilla et al (2015). La validez del instrumento según Carrasco (2019) menciona es capaz de medir lo que se desea conocer. No fue validado por el investigador ya que su modificación realizada por Álvarez fue validada por juicio de expertos de la universidad Cesar Vallejo en el año 2020.

La confiabilidad se obtuvo mediante Alfa de Cronbach obteniendo para el instrumento HE 0.80 y para el instrumento de MC el valor de 0.73 ambos instrumentos tienen un nivel alto de confiabilidad y se pueden observar en el (anexo 5).

### **3.5 Procedimientos**

La investigación estuvo dividida en dos etapas: la elaboración del proyecto de investigación y la elaboración del informe final de la tesis. La primera consiste en la revisión bibliográfica que aborde de manera teórica las variables estudiadas con el propósito de elaborar las preguntas, objetivos e hipótesis, así como también la operacionalización de variables. Una vez determinado todo lo mencionado se procedió a la elaboración de la metodología para continuar con el estudio, aprobándose el proyecto de investigación continuando con la etapa del desarrollo del informe final donde se procedió a la aplicación del instrumento y la recolección de datos. Mediante el uso de Google forms el cual fue compartido por WhatsApp así mismo también de manera presencial distribuyendo las encuestas y recolectando la información, para luego proceder al procesamiento de los datos y elaboración de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

La muestra fue procesada primeramente mediante Microsoft office Excel 2019 donde se organizó todos los datos recopilados de la población en estudio, clasificándolas y ordenándolas con la finalidad de luego procesarlo en el programa el IBM SPSS Statistics 22. Aplicando la prueba de normalidad obteniendo que la muestra era no paramétrica, y posteriormente analizando los datos para conocer la influencia entre las variables. Se aplicó estadística descriptiva e inferencial (regresión logística ordinal).

### **3.7 Aspectos éticos.**

El estudio se realizó basado en el principio de bioética. De acuerdo a Ontano et al. (2021) son principios elementales y necesarios en el análisis científico médico que busca brindar un aporte fiable y de respeto a la vida. Estos son: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

#### **Principios de autonomía**

Este estudio respeto la libertad de los participantes a participar bajo su libre albedrio sin condicionamientos esto queda reflejado por medio del consentimiento informado que ellos aceptaron antes del desarrollo del instrumento (Ontano et al., 2021)

#### **Principio de justicia**

Todo el tiempo, los colaboradores fueron tratados con respeto e igualdad, haciendo prevalecer un trato digno, no discriminatorio y condición humana (Ontano et al.,2021)

#### **Principio de beneficencia**

El estudio busco el beneficio de los participantes como de la institución ya que se trató de realizar un diagnóstico situacional, sin el afán de incomodar, dañar o perjudicar a nadie y poder plantear alternativas de solución (Ontano et al.,2021)

## Principio de no maleficencia

Los datos recopilados tuvieron un fin netamente académico si el afán de perjudicar ni incomodar a nadie, donde cada individuo pudo responder con total libertad ya que dichas encuestas fueron anónimas (Ontano et al.,2021)

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

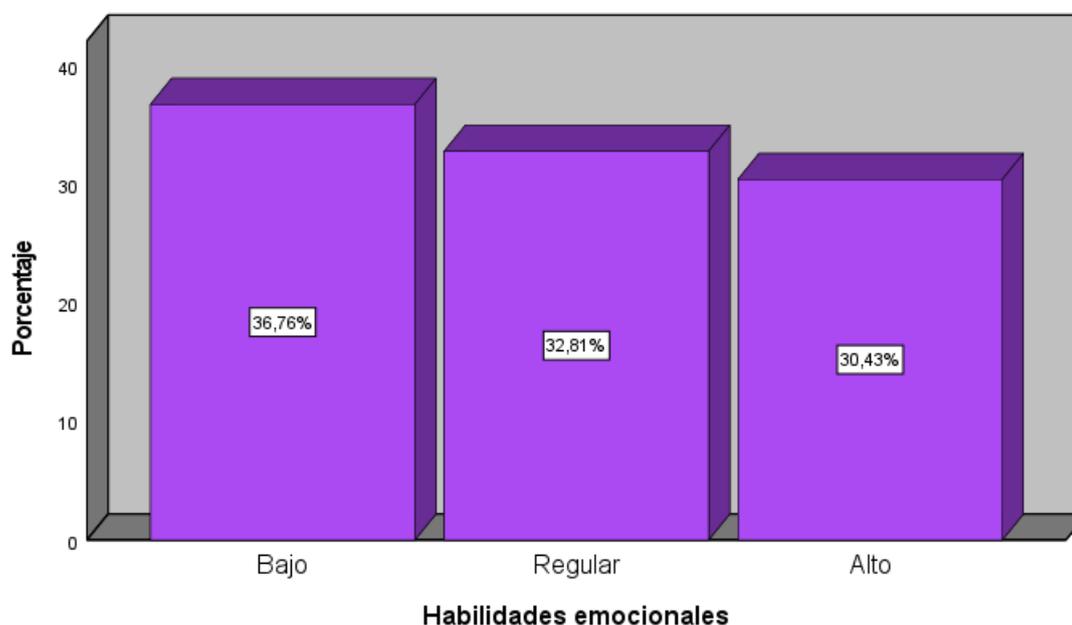
Tabla 1

*Niveles de Habilidad emocional en el talento humano de un Hospital nivel II, callao, 2022.*

		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Bajo	93	36,8	36,8	36,8
	Regular	83	32,8	32,8	69,6
	Alto	77	30,4	30,4	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

Figura 2

Gráfico de barras para HE.



Los resultados muestran que 36,76% de los encuestados tenían bajo nivel de Habilidades emocionales mientras el 32,81% regular y el 30,43% alto. Concluyendo que predominaba el bajo nivel de HE en los trabajadores del hospital nivel II, Callao, 2022.

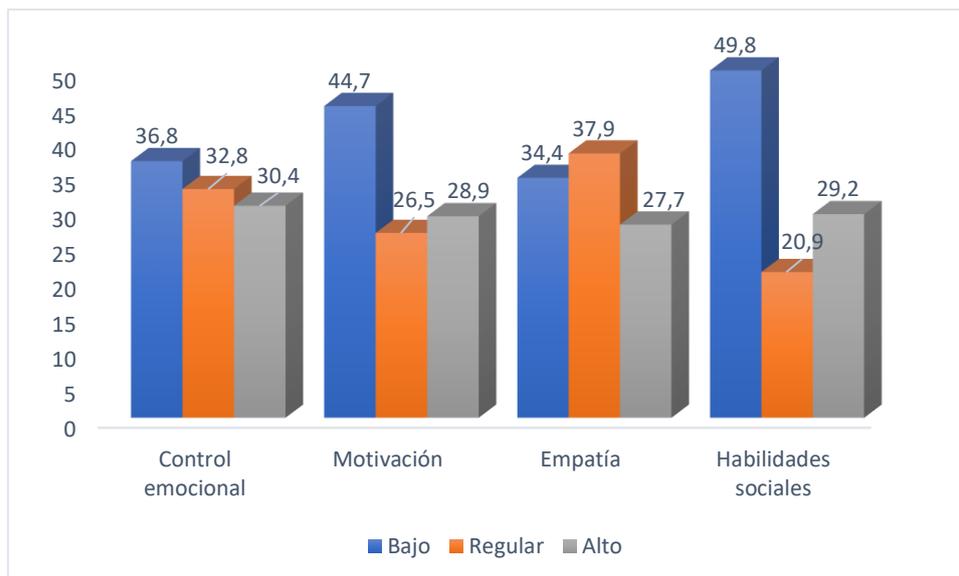
**Tabla 2**

*Dimensiones de habilidades emocionales*

		Control emocional		Motivación		Empatía		Habilidades sociales	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	93	36,8	113	44,7	87	34,4	126	49,8
	Regular	83	32,8	67	26,5	96	37,9	53	20,9
	Alto	77	30,4	73	28,9	70	27,7	74	29,2
	Total	253	100,0	253	100,0	253	100,0	253	100,0

**Figura 3**

*Tabla de barras para dimensiones HE*



Se visualiza que, la dimensión control emocional presentaban el 36,8% bajo, 32,8% regular y 30,4% alto, mientras que en motivación tenían 44,7% bajo, 28,9% alto y 26,5% regular, además en empatía 37,9% regular, 34,4% bajo y 27,7 alto por otro

lado en Habilidades sociales 49,8% bajo, 29,2 alto y 20,9 regular. Deduciendo que las habilidades sociales fue la que más carecía la población estudiada.

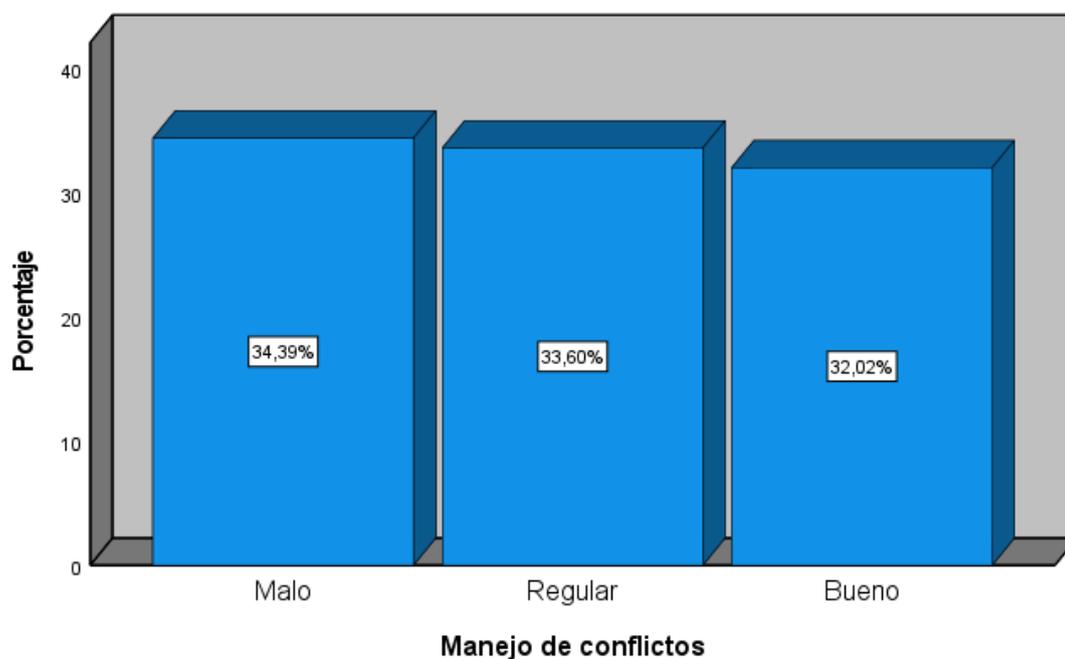
**Tabla 3**

*Niveles de MC en el recurso humano de un hospital nivel II, Callao, 2022.*

		f	%	% válido	% acumulado
Válido	Malo	87	34,4	34,4	34,4
	Regular	85	33,6	33,6	68,0
	Bueno	81	32,0	32,0	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

**Figura 4**

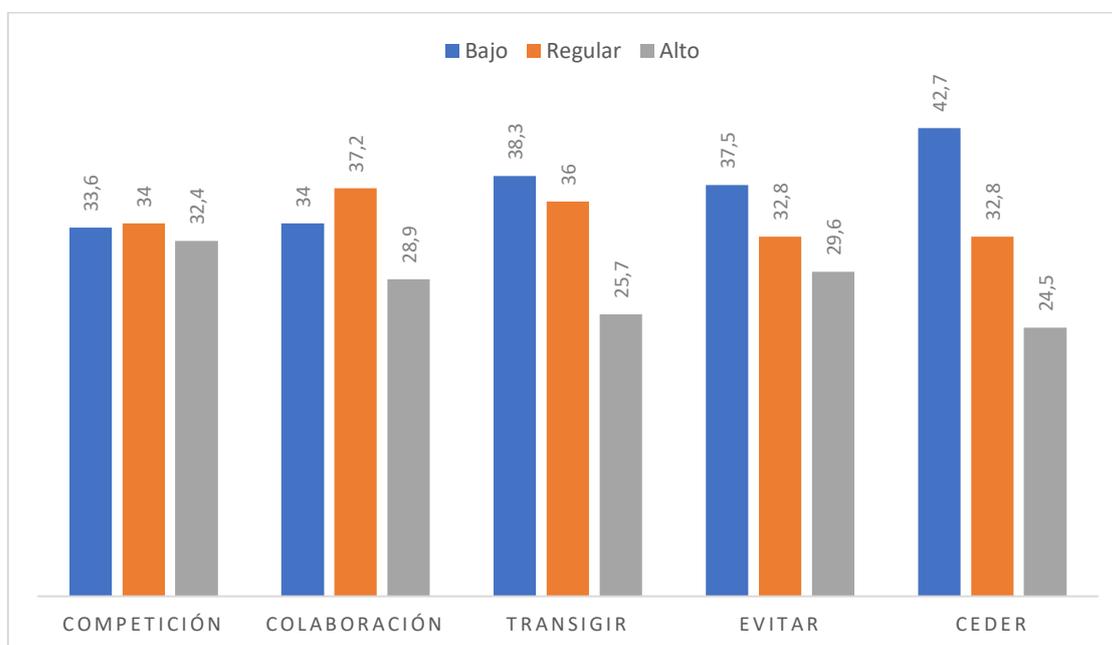
*Gráfico de barras para niveles de MC.*



Se observa que el 34,39% del recurso humano tenían un mal manejo de conflictos seguido del 33,60% regular y 32,02% bueno. Concluyendo que predominaba el mal manejo de los conflictos de los trabajadores del hospital.

**Tabla 4***Dimensiones de manejo de conflictos*

		Competición		Colaboración		Transigir		Evitar		Ceder	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	85	33,6	86	34,0	97	38,3	95	37,5	108	42,7
	Regular	86	34,0	94	37,2	91	36,0	83	32,8	83	32,8
	Alto	82	32,4	73	28,9	65	25,7	75	29,6	62	24,5
	Total	253	100,0	253	100,0	253	100,0	253	100,0	253	100,0

**Figura 5***Gráfico de barras dimensiones de MC*

En la tabla y figura 4 notamos que en la dimensión ceder tenía 42,7% bajo, el 32,8% regular y 24,5% alto; transigir obtuvo 38,3% bajo, 36% regular y 25,7% alto; colaboración presentó 37,2% regular, 34% bajo y 28,9% alto; por último, competición resultó con 34% regular, 33,6% bajo y 32,4% alto. Concluyendo que fue la dimensión ceder la que prevaleció con niveles bajos.

## 4.2 Análisis inferencial

### Hipótesis general

H1: Existe influencia de las HE en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

H0: No existe influencia de las HE en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Tabla 5**

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32.282			
Final	28.699	3.583	2	.167

**Tabla 6**

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.014
Nagelkerke	.016
McFadden	.006

**Tabla 7**

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[sumavar2 = 1]	-.829	.222	13.937	1	.000	-1.264	-.394
	[sumavar2 = 2]	.586	.219	7.196	1	.007	.158	1.015
Ubicación	[sumavar1=1]	-.463	.285	2.645	1	.104	-1.021	.095
	[sumavar1=2]	-.015	.291	.003	1	.959	-.585	.555
	[sumavar1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En las tablas 5,6 y 7 podemos observar que los valores de Chi cuadrado = 3.583 > .05 indicando que las variables no se ajustan al modelo, Nagelkerke = .016

determinando que no hay influencia por ser un valor  $< 1$ , así mismo el valor de  $p = .959$  lo que me indica que no existe influencia entre las variables HE y MC.

### Hipótesis específica 1

H1: Existe influencia del control emocional en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

H0: No existe influencia del control emocional en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Tabla 8**

*HE1*

Información de ajuste de los modelos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32.144			
Final	29.637	2.508	2	.285

**Tabla 9**

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	.010
Nagelkerke	.011
McFadden	.005

**Tabla 10**

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[sumavar2 = 1]	-.954	.239	15.997	1	.000	-1.422	-.487
	[sumavar2 = 2]	.456	.232	3.860	1	.049	.001	.911
Ubicación	[sumad1=1]	-.467	.296	2.486	1	.115	-1.047	.113
	[sumad1=2]	-.344	.295	1.352	1	.245	-.923	.235
	[sumad1=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

De los resultados podemos mencionar que el valor de Chi cuadrado= 2.508, Nagelkerke= .011 y el valor de  $p=$  .245 demostrando que las variables no se ajustan al modelo, no hay influencia entre las variables y por tanto no existe influencia entre control emocional y MC.

## Hipótesis específica 2

H1: Existe influencia de la motivación el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

H0: No existe influencia de la motivación en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Tabla 11.**

*HE2*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	37.347			
Final	29.953	7.394	2	.025

**Tabla 12**

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.029
Nagelkerke	.032
McFadden	.013

**Tabla 13**

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [sumavar2 = 1]	-1.055	.232	20.642	1	.000	-1.510	-.600
[sumavar2 = 2]	.378	.223	2.875	1	.090	-.059	.815
Ubicación [sumad2=1]	-.738	.280	6.948	1	.008	-1.286	-.189
[sumad2=2]	-.274	.312	.769	1	.380	-.885	.338
[sumad2=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

De los valores obtenidos Chi cuadrado = 7.394 podemos decir que las variables no se ajustan al modelo, Nagelkerke < 1 y p= .380 por lo que tenemos que decir que no existe influencia de la motivación en el MC. Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

### Hipótesis específica 3

H1: Existe influencia de la empatía el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

H0: No existe influencia de la empatía en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Tabla 14**

HE3

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	30.594			
Final	27.532	3.062	2	.216

**Tabla 15**

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.012
Nagelkerke	.014
McFadden	.006

**Tabla 16**

Estimaciones de parámetro

	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [sumavar2 = 1]	-.949	.228	17.276	1	.000	-1.396	-.501
[sumavar2 = 2]	.464	.222	4.388	1	.036	.030	.899
Ubicación[sumad4=1]	-.369	.270	1.865	1	.172	-.899	.161
[sumad4=2]	-.541	.333	2.637	1	.104	-1.193	.112
[sumad4=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

Se muestra que los valores 3.062, .014 y  $p > .05$  demuestran que las variables no se ajustan al modelo y no hay influencia es por ello que se acepta la H0: No existe influencia de la empatía en el MC.

#### Hipótesis específica 4

H1: Existe influencia de las habilidades sociales en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022

H0: No existe influencia de las habilidades sociales en el MC del personal de un hospital de nivel II, Callao 2022.

**Tabla 17**

HE4

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	33.900			
Final	28.774	5.126	2	.077

**Tabla 18**

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.020
Nagelkerke	.023
McFadden	.009

**Tabla 19**

Estimaciones de parámetro

						Intervalo de confianza al 95%		
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[sumavar2 = 1]	-.981	.235	17.474	1	.000	-1.441	-.521
	[sumavar2 = 2]	.441	.227	3.764	1	.052	-.005	.887
Ubicación	[sumad3=1]	-.659	.298	4.885	1	.027	-1.244	-.075
	[sumad3=2]	-.247	.290	.725	1	.394	-.814	.321
	[sumad3=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

De los resultados podemos mencionar que los valores de Chi 2 por ser mayor a cero demuestra que las variables no se ajustan al modelo, Nagelkerke es  $< 1$  por tanto no hay influencia y finalmente  $p = .394$  por lo que aceptamos H0: No existe influencia entre las Habilidades sociales en el MC.

## V. DISCUSIÓN

Las HE es una manifestación de la IE que nos permite relacionarnos con los demás de manera armoniosa y poder interrelacionarnos de manera óptima, nos permite manifestar todo nuestro potencial en los diferentes ámbitos de la vida teniendo la capacidad de lidiar con situaciones de estrés y conflicto con una comunicación adecuada teniendo como dimensiones el autocontrol que viene hacer la capacidad de poder gestionar las emociones, la empatía que nos permite reconocer y valorar el esfuerzo del otro, la motivación que es el estímulo que encamina al individuo a dar lo mejor de sí mismo y por último las habilidades sociales que permite al ser humano adaptarse al medio donde se desenvuelve y desarrolla tanto en el ámbito personal como profesional .

Respecto a los resultados descriptivos, se halló que el talento humano del hospital nivel II, Callao 2022, presento como característica principal un bajo nivel de HE con 36,8% del total de personal encuestado, por otro lado, cabe mencionar que dentro de las dimensiones de HE que sobresalieron por encima de las demás encontramos a Habilidades sociales con bajo nivel en un 49.8% y dentro de las HE con alto nivel sobresalió control emocional con 30.4% de la muestra así mismo cabe resaltar que fue la empatía quien tuvo mayores índices de nivel regular respecto a las demás con 37.9% de los participantes.

Con respecto a MC tenemos que el carácter predominante fue un MC malo con 34.39% además dentro de las dimensiones fue ceder quien presento mayor prevalencia con 42.7% en nivel bajo, seguido de nivel regular del MC con 37,2% del total de participantes.

En esta investigación el objetivo general fue determinar la influencia de las HE en el MC en un hospital nivel II, Callao 2022, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado = .959) > ( $p$  tabular = .05), ( $\chi^2 = 3.583$ ) y (Nagelkerke <1) a través de la prueba no paramétrica de regresión ordinal. Entendiendo que no existe influencia de la variable HE sobre la variable MC. Además, los resultados de la investigación arrojan que el 36.76% de los encuestados tenían bajos niveles de HE lo cual coincide con el 34.39% que era la preponderancia en el mal manejo de conflictos.

Estos resultados son corroborados por Bitmis (2019) demostraron que los instrumentos utilizados para medir la IE son fiables con valores altos de confiabilidad alfa de Cronbach  $>.80$  estos pueden ser manipulables por los encuestados dando respuestas que no sean las propias sino las que sean aceptables por los demás. Es por ello entendible de que a pesar que coincidan los valores de deficiencia en HE con respecto al MC está no sea significativa. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados podemos decir que las HE son directamente proporcionales al MC sin embargo no influyen sobre la otra.

Así mismo Coincidiendo con Pitsilidou et al. (2018) para hacer frente al conflicto, el 73,2% de los participantes informó haber utilizado la evitación, el 54,2% participó en la negociación para el beneficio mutuo y el 40,5% citó el compromiso como método del MC. Igualmente, Nes et al. (2021) demostraron que las habilidades comunicativas son la principal herramienta para el manejo de conflictos y en el desarrollo profesional de los médicos, donde el grupo estudiado demostraron una mejor comprensión del MC y comunicación ( $p < .001$ ).

Igualmente, Poma (2019) en su estudio encontró que no había relación significativa ( $p = .07321$ ) de la IE en el estilo del MC. Confirmando que el 28.12% estilo comprometido fue el más usado mientras el menos utilizado con 12.5% estilo colaborador. Aunado a esto Abarca et al. (2020) declaran, el tipo de conflictos prevalente fue la comunicación personal con 44,8%, seguido del conflicto personal con 26,8%, finalmente con la mala comunicación en 15,8%. Añade que el 48,4% consideró al cooperativo como el más empleado en MC. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre el tipo y el MC ( $\chi^2 = 13,53$ ;  $p = 0,139$ ).

Labrague et al. (2018). Tuvieron como resultado que fue la integración el estilo que más utilizaron los jefes de enfermería en la gestión del conflicto demostrando que MC constructivo/ positivo fue el que mayor beneficio les proporcione.

En contra posición tenemos a Álvarez (2021) quien obtuvo un  $p = .000$  y Rho Spearman de  $.687$  siendo significativa y moderada la relación entre HE y MC en el personal del Hospital Carlos Alcántara EsSalud, 2021. Coincidiendo con Vásquez (2021) demostró que la IE alta permite que el servidor pueda manejar sus emisiones

y poder brindar una atención de calidad, además encontró una correlación significativa de  $p=.01$  entre la IE y satisfacción laboral, además un valor de Pearson equivalente a  $.0679$  determinando que existe relación positiva moderada entre las variables.

Foster (2020) en su estudio cualitativo concluyó que los profesionales emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de resolver situaciones desafiantes o emocionalmente tensas. Y recomienda que los servidores de la salud sean capacitados para desarrollar estas habilidades emocionales en la etapa de pregrado para que les permitan gestionar sus emociones y en consecuencia las situaciones de tensión y conflictos, con ello garantizarían un buen desempeño laboral.

Vega et al. (2019) concluyó Las competencias emocionales en la formación profesional de los universitarios le brinda las herramientas para que puedan tener un buen criterio en la toma de decisiones frente a MC además que le proporciona un valor agregado a su perfil por cuanto es una exigencia que en el mundo actual pide por ser un mercado altamente competitivo. Pérez et al. (2018) encontraron que las mujeres enfermeras fueron las que tuvieron mayores índices de HE y esto le permitió tener mayor dominio del MC, así como tener mayor compromiso en el desempeño laboral donde tuvo diferencia significativa con los varones  $p=0,001$ .

De acuerdo a Segura et al. (2020) es la capacidad de los individuos de gestionar, reconocer y regular las emociones.

Con respecto al objetivo específico 1 este estudio busco determinar la influencia del autocontrol en el MC los resultados fueron el 36.8% de los encuestados presentaron bajos niveles seguidos de 32.8% regular 30.4% alto, con un  $p= 0.245 > 0.05$  y valor de Nagelkerke  $0.011 < 0.100$  y  $\chi^2 = 2.508$  lo que demostró que no existía influencia de la dimensión autocontrol sobre la variable MC. Concuenda con Fierro (2018) declara que existen medios alternativos del MC como el arbitraje que permite que una tercera persona intervenga y de la solución al problema. No obstante, para Johnston et al. (2022) Afirman que no basta con tener conocimiento y habilidades en la atención de los pacientes sino también poseer auto control y la empatía para poder lidiar con situaciones de conflicto entre enfermeras y pacientes que se sienten vulnerados.

Kendrick et al. (2021) tuvieron como resultado 60% de los preceptores y 75% de los internos manifestaron haber tenido conflictos como consecuencia de falta de autocontrol por parte de los preceptores quienes aducían que esto era debido a la falta de habilidades y conocimientos de los anteriormente mencionados. Arias et al. (2021) concluyeron que mientras las enfermeras tenían mayor IE se interrelacionan de manera positiva.

Se apoyo en la teoría de Segura et al (2020) definieron que el autocontrol de las emociones brinda la oportunidad de lograr las metas y superar las situaciones de estrés.

En cuanto al objetivo específico 2 respecto a determinar la influencia de la motivación en el MC se revela que no presenta relación respecto al MC donde el valor de  $p= 0.380$ , ( $N= 0.032$ ) y ( $x^2 = 7.394$ ) verificando que no existe influencia entre las variables. Coincidiendo con Fierro (2018) distinguiendo a la conciliación como una opción de solución de los conflictos donde las partes se ponen de acuerdo en beneficio de los mismos.

Contrario a ello, para Chapoñan y Arrollo (2021) mostró que la IE y los contextos difíciles de los colaboradores en el nosocomio María auxiliadora, 2018. Mencionan que los individuos que poseen altos niveles de IE no están exentos a presentar eventos difíciles. Torrealba y García (2021) precisaron que el MC se puede evitar siempre y cuando se brinde un trato justo y equitativo a los colaboradores con la finalidad de ofrecer un buen clima laboral y esto le permitan desarrollarse ya que los conflictos estimulan la creatividad de las personas tanto a nivel institucional como familiar.

Por su parte Santana (2018) concluyo que hay relación directa entre cultura organizacional y MC mediante una metodología transversal, con enfoque cuantitativo utilizando encuestas ejecutadas en dos tiempos antes del plan de intervención y después de ella.

Se apoyo en la teoría de Segura et al. (2020) definieron que las HE en las personas permiten que se relacionen de manera cordial y además les brinda la

facilidad de poder comprender a los demás, la IE se divide en claridad, atención y regulación emocional.

Con respecto a objetivo específico 3 donde se quiere conocer la relación de la empatía versus MC los resultados evidenciaron que no existe relación entre dicha dimensión y el MC donde el  $p = .104$ . Donde la empatía presento 37.9% niveles regular seguido de 34.4% bajo y 27.7% alto. Similar a otro autor como Castanedo (2019) resolvió que es importante tener una cultura de paz para poder solucionar conflictos y esto nos lleva a pensar que debemos romper paradigmas y que debemos ser formados en la mediación como un nuevo pacto de paz donde los conflictos se solucionan de forma pacífica.

En contraposición tenemos a Vargas et al. (2021) la investigación se realizó en el hospital de Pucallpa donde se identificó que los trabajadores que tenían un buen desempeño laboral eran quienes más contribuían con la institución.

Así como también a Sinskey et al. (2019) La comunicación efectiva es importante para poder afrontar cualquier tipo de conflicto tanto con el equipo de trabajo como también con los familiares de los pacientes es por ello que la empatía debe jugar un papel importante en el MC. Estos en similitud con Sánchez et al (2018) resolvieron que las HE pueden funcionar como amortiguador en las situaciones de riesgo de conflictos, así como también las personas que tienen control de sus emociones pueden adquirir resiliencia frente a diversas situaciones y minimizar los riesgos y actuar de manera más responsable.

Se apoyo en Segura et al. (2020) los que expresaron que la empatía es la capacidad de poder entender a los demás y valorar los que otros hacen y de esa manera poder interrelacionarse de manera más saludable con sus colegas y las personas de su entorno y fruto de ello es una comunicación positiva lo que gestiona una mejor capacidad de poder resolver problemas.

Respecto al cuarto objetivo específico 4, donde se indica la influencia de las habilidades sociales en relación con el MC se encontró que el 49.8% presento bajos niveles, el 29.2% alto y 20.9% regular. El  $p = 0.394$  y Nagelkerke .023 en

consecuencia aceptando la H0 aseverando que no existe influencia de las habilidades sociales en el MC. Igualmente, para Flores (2018) una comunicación adecuada es lo primordial para el manejo de conflictos, reflejándolo en el 56.3% de enfermeros manifestaron que tenían una comunicación adecuada.

En sentido contrario tenemos a Álvarez (2021) determino que existe positiva moderada con Rho de Spearman de 0.653 y relación significativa entre estas variables coincidiendo con Briceño (2020) visualizó que existe una relación significativa entre los estilos de comunicación y el MC en los servidores del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2019. El tipo de comunicación agresivo por parte de los jefes era el que propiciaba los problemas de trabajo en equipo y el mal clima laboral.

Se apoyaron en la teoría de Bonilla et al. (2015) precisaron que los problemas que se presentan en las empresas se suscitan por diversos factores que se desarrollan en la labor cotidiana y que el poder solucionarlos se deben concentrar en identificar el problema y no en intervenir en el temperamento de los miembros de los equipos de trabajo para que así puedan garantizar tener los medios e instrumentos que permitan solucionar estos conflictos brindando un ambiente armonioso y donde los empleados puedan maximizar su potencial en beneficio de la empresa. Porque en sentido contrario podría acarrear que los problemas crezcan y ya no se pueda solucionar.

A pesar de la existencia de diversos estudios que discrepan con los hallazgos evidenciados en el presente estudio cabe resaltar que también debemos contemplar que si bien el dominio de la inteligencia emocional lo demostramos mediante nuestras habilidades emocionales y ello conlleva a tener una serie de características que nos optimiza como profesionales tanto en lo laboral como en la vida cotidiana es necesario también, otros aspectos para poder resolver los conflictos, ya que no solo se trata de ganar o perder sino también en ser mediadores del mismo con el único fin de poder garantizar un buen clima laboral en consecuencia una atención de calidad y trato humanizado.

Además, sería necesario volver aplicar este instrumento para poder conocer si los resultados son similares ya que tenemos que evaluar y entender el porque

existe un mal clima laboral, y por ende esa falta de trabajo en equipo, así como también es importante identificar que técnicas de manejo de conflictos serían las más viables y útiles para la resolución de problemas. Es relevante también reconocer que existen otros factores que conllevan a las malas relaciones intrapersonales e interpersonales que se han agudizado después de atravesar la problemática de la pandemia del Covid 19. En tal sentido la presente investigación vislumbro que existe no hay relación positiva entre las variables estudiadas.

Cabe mencionar que en el desarrollo de la investigación presento dificultades en el tiempo, puesto que la parte administrativa demoro en brindar la autorización de la aplicación del instrumento, posteriormente al poner en ejecución la encuesta había mucho recelo por parte de los trabajadores para desarrollar las encuestas, es por eso que al inicio se había planificado realizar el estudio de manera virtual con la finalidad de crear un clima de confianza. Sin embargo, fueron pocos los participantes que respondieron con esa modalidad, probablemente no disponían de tiempo o no es de su interés y en última instancia por desconocimiento de como poder desarrollar el instrumento, por lo que se aplicó el instrumento de manera presencial, dándoles un tiempo para su desarrollo y la respectiva firma del consentimiento informado, dándoles la garantía de que era totalmente anónimo. Además, se observó que los profesionales tenían temor a desarrollar dichas encuestas en tanto que esto les afectaba por encontrarse en un clima laboral poco saludable, cabe resaltar que fueron los profesionales médicos avanzados de edad quienes se resistían a participar del estudio, en tanto que los demás profesionales referían mal trato por parte de ellos.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** De los resultados  $p = .959$  con valor de Chi cuadrado = 3.583 podemos concluir que no hay evidencia de influencia entre las HE y el MC del recurso humano del hospital nivel II, Callao 2022, lo que significa que se acepta la  $H_0$ .

**Segunda.** De las evidencias encontradas los valores  $p = .245$ , con valor de Chi Cuadrado = 2.508 donde esta relación no es significativa y un valor de Nagelkerke de 0.11 se concluye que no existe influencia del control emocional en el MC. Aceptando la  $H_0$

**Tercera.** De los valores encontrados  $p = 0.380$ , valor de Chi cuadrado = 7.394 resultando que la relación de las variables no es significativa además que el valor de Nagelkerke de 0.32 demostrando que no existe influencia de la motivación en el manejo de conflictos, lo que significa que se acepta la  $H_0$ .

**Cuarta.** De los resultados obtenidos  $p = .104$ , Chi cuadrado = 3.062 deduciendo que las variables no se ajustan al modelo las misma que no presentan una relación significativa además que el cociente de Nagelkerke es de 0.014 lo que nos afirma que no existe influencia entre la empatía y el manejo de conflictos, aceptando la  $H_0$ .

**Quinta.** No existe influencia entre las Habilidades sociales y el MC del personal de salud ya que su grado de significancia resulto ser mayor a .05 donde  $p$  valor 0.394 , los resultados de Chi cuadrado=5.126 demuestran que las variables no se ajustan al modelo, así como también el cociente de Nagelkerke de 0.023 demuestra que no existe influencia entre las habilidades. sociales respecto al manejo de conflictos, en consecuencia, se acepta la  $H_0$ .

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda que las jefaturas se involucren en contribuir a realizar planes que fomenten la cultura de paz entre los trabajadores y de esta manera poder proporcionar un buen clima laboral.

**Segunda:** Fomentar a la mesa de diálogo entre los diferentes grupos ocupacionales y sus respectivas jefaturas con el propósito de identificar los factores que producen los conflictos.

**Tercera:** Mejorar diversas estrategias que fomenten la cultura de reconocimiento al esfuerzo del recurso humano como manera de aliciente en la mejora de su desempeño laboral.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos que se implemente reuniones de problematización para buscar estrategias de colaboración para levantar brechas e indicadores de gestión que pueda contribuir a alcanzar las metas propuestas para el año en curso.

**Quinto:** Programar diversas actividades de confraternidad para que el personal se interrelacione y puedan restaurar lazos de compañerismo y trabajo en equipo.

## Referencias:

- Abarca Arias, Yessika Madelaine, Espinoza Moreno, Tula Margarita, Llerenan Callata, Sara Gaby, & Berrios Manrique, Narda Yolanda. (2020). *Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería*. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. Epub 16 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Álvarez, N. (2021) *Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántar Essalud, 2021*. (Tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez\\_RNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez_RNS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Al-Hamdan, Z., Adnan Al-Ta'amneh, I., Rayan, A., & Bawadi, H. (2019). The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse managers. *Journal of nursing management*, 27(3), 560–566. <https://doi.org/10.1111/jonm.12711>
- 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. <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/817>
- Archambault-Grenier, M. A., Roy-Gagnon, M. H., Gauvin, F., Doucet, H., Humbert, N., Stojanovic, S., Payot, A., Fortin, S., Janvier, A., & Duval, M. (2018). Survey highlights the need for specific interventions to reduce frequent conflicts between healthcare professionals providing paediatric end-of-life care. *Acta paediatrica* (Oslo, Norway: 1992), 107(2), 262–269. <https://doi.org/10.1111/apa.14013>
- 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). <http://evenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3531>
- 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.
- 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. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez\\_RNS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez_RNS-SD.pdf?sequence=1)

- 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. <https://riieb.iberomexico.mx/index.php/riieb/article/view/5>
- Bitmiş, M. G. & Ergeneli, A. (2014). Emotional intelligence: Reassessing the construct validity. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 150, 1090-1094. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.09.123>
- Cabrera Rivas, A. L. (2019). Black J. Conflict Management and Team Building as Competencies for Nurse Managers to Improve Retention. School of Nursing and Health Professions. 2018 julio. [https://repository.usfca.edu/dnp\\_qualifying/9/](https://repository.usfca.edu/dnp_qualifying/9/)
- Briceño, D. (2020). *Estilos de comunicación de los jefes de los servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018*. (Tesis doctorado) Universidad del Callao, Lima Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5243>
- 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. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Bonilla, C., Martín, A., Blanco, S. & Sánchez, Y. (2015). MF1039\_3-Prevención de conflictos. Ediciones Paraninfo, SA. [https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428399487/mf1039\\_3---prevención-de-conflictos](https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428399487/mf1039_3---prevención-de-conflictos)
- Boria, A., & Barei, S. (2020). La cultura del miedo: el control de las emociones. *Estudios: Centro de Estudios Avanzados*, (43), 9-14. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/restudios/article/view/27946>
- Briceño, D. (2020). Estilos de comunicación de los jefes de los servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5243>
- Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Revista Ene de Enfermería*, 13(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010)
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos. [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761)

- Castanedo Abay, Armando. (2019). Desarrollo y nuevo pacto social: la cultura de paz y la capacitación en mediación de conflictos a las nuevas generaciones de profesionales. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 54-67. Epub 01 de junio de 2019. Recuperado en 21 de abril de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100054&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100054&lng=es&tlng=es).
- Chanta, V., Villalta, R., Merlos, E., & Vanegas, Y. (2021). Herramienta para personas integrantes de concejos municipales plurales: resolución de conflictos. <http://www.repo.funde.org/id/eprint/1800/>
- 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 <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/2/browse?type=subject&value=Inteligencia+emocional+y+eventos+adversos+del+personal+de+salud+del+servicio+de+emergencia+de+un+Hospital+P%C3%ABlico+Nivel+III%2C+Lima+2018>.
- De Kock, J., Latham, H., Leslie, S., Grindle, M., Munoz, S., Ellis, L., . . . O'Malley, C. (2021). A rapid review of the impact of COVID-19 on the mental health of healthcare workers: implications for supporting psychological well-being. *BMC Public Health*, 21(1), 1-18. doi:10.1186/s12889-020-10070-3
- Esteves, A., Paredes, R., Calcina, C. y Yapuchura, C. (2020). Habilidades Sociales en adolescentes y Funcionalidad Familiar. *Comuni@cción*, 11(1),16-27. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2219-71682020000100016](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682020000100016)
- Fierro, A. (2018). Manejo de conflictos y mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC). *Centro de Investigación y Docencia Económicas*. <https://catalogo.altexto.mx/manejo-de-conflictos-y-mecanismos-alternativos-de-solucion-de-controversias-masc-a8bwa.htm>
- Flores Sánchez, & Terán Quijada, R. M. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018*. Universidad César Vallejo. [https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002878761407001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002878761407001)
- Foster, K. N., & McCloughen, A. J. (2020). Emotionally intelligent strategies students use to manage challenging interactions with patients and families: A qualitative inquiry. *Nurse education in practice*, 43, 102743. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102743>

- 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  
<https://journals.copmadrid.org/psed/art/psed2020a13>
- Grubaugh, M. L., & Flynn, L. (2018). Relationships Among Nurse Manager Leadership Skills, Conflict Management, and Unit Teamwork. *The Journal of nursing administration*, 48(7-8), 383–388.  
<https://doi.org/10.1097/NNA.0000000000000633>
- Johnston, I., Price, O., McPherson, P., Armitage, C. J., Brooks, H., Bee, P., Lovell, K., & Brooks, C. P. (2022). De-escalation of conflict in forensic mental health inpatient settings: a Theoretical Domains Framework-informed qualitative investigation of staff and patient perspectives. *BMC psychology*, 10(1), 30.  
<https://doi.org/10.1186/s40359-022-00735-6>
- Kendrick, J., Beauchesne, A., Lee, Y. V., Corrigan, S., & Carr, R. (2021). Conflict between Pharmacy Preceptors and Pharmacy Learners in Experiential Education. *The Canadian journal of hospital pharmacy*, 74(1), 36–42.
- Hajibabae, F., Farahani, M. A., Ameri, Z., Salehi, T., Hosseini, F. (2018) The relationship between em-pathy and emotional intelligence among Iranian nursing students. *International Journal of Medical Education*, 9, 239-243.  
<https://doi.org/10.5116/ijme.5b83.e2a5>
- 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*.  
<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/view/55261/67285>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- 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>.
- 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. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2021.v29n1.2351>
- 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.  
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/1208>

- Labrague, L. J., Al Hamdan, Z., & McEnroe-Petitte, D. M. (2018). An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management. *Journal of nursing management*, 26(8), 902–917. <https://doi.org/10.1111/jonm.12626>
- 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. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0034-98872017001001300&lng=es&nrm=i](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-98872017001001300&lng=es&nrm=i)
- Linney, M., Hain, R., Wilkinson, D., Fortune, P. M., Barclay, S., Larcher, V., Fitzgerald, J., & Arkell, E. (2019). Achieving consensus advice for paediatricians and other health professionals: on prevention, recognition and management of conflict in paediatric practice. *Archives of disease in childhood*, 104(5), 413–416. <https://doi.org/10.1136/archdischild-2018-316485>
- 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) <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78427>
- Martins, J. M., Isouard, G., & Freshman, B. (2019). Human dimension of health service management. *Australian health review: a publication of the Australian Hospital Association*, 43(1), 103–110. <https://doi.org/10.1071/AH17063>
- McCloughen, A., & Foster, K. (2018). Nursing and pharmacy students' use of emotionally intelligent behaviours to manage challenging interpersonal situations with staff during clinical placement: A qualitative study. *Journal of clinical nursing*, 27(13-14), 2699–2709. <https://doi.org/10.1111/jocn.13865>
- Moeta, M. E., & Du Rand, S. M. (2019). Using scenarios to explore conflict management practices of nurse unit managers in public hospitals. *Curationis*, 42(1), e1–e11. <https://doi.org/10.4102/curationis.v42i1.1943>
- Morales-Castillejos Lizbeth, Gracia-Verónica Yara, Landeros-Olvera Erick. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os *Revista Cuidarte*. 2020;11(3): e989. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>

- 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. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/85489>
- Nes, E., White, B., Malek, A. J., Mata, J., Wieters, J. S., & Little, D. (2021). Building Communication and Conflict Management Awareness in Surgical Education. *Journal of surgical education*, S1931-7204(21)00336-6. Advance online publication. <https://doi.org/10.1016/j.jsurg.2021.11.014>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_5TA\\_EDICI%C3%93N](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N)
- Núñez Martín, M., & Castillo Gualda, R. (2019). El papel de la inteligencia emocional en la enfermedad cardiovascular [The role of emotional intelligence in cardiovascular disease]. *Gaceta sanitaria*, 33(4), 377–380. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2018.04.008>
- Ontano, M., Mejía, A., y Avilés-Arroyo, M. (2021). Principios bioéticos y su aplicación en las investigaciones médico-científicas. *Ciencia Ecuador*, 3(3), 9-16. doi:10.23936/rce.v3i3.27
- Ordoñez-Rufat, P., Polit-Martínez, M. V., Martínez-Estalella, G., & Videla-Ces, S. (2021). Emotional intelligence of intensive care nurses in a tertiary hospital. *Enfermería intensiva*, 32(3), 125–132. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2020.05.001>
- Özkan Tuncay, F., Yaşar, Ö., & Sevimligül, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *Journal of nursing management*, 26(8), 945–952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Pérez-Fuentes, M., Molero Jurado, M., Gázquez Linares, J. J., & Oropesa Ruiz, N. F. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Engagement in Nurses. *International journal of environmental research and public health*, 15(9), 1915. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Pitsillidou, M., Farmakas, A., Noula, M., & Roupa, Z. (2018). Conflict management among health professionals in hospitals of Cyprus. *Journal of nursing management*, 26(8), 953–960. <https://doi.org/10.1111/jonm.12631>
- Poma Reyes. (2019). *Nivel De Inteligencia Emocional Y Estilo De Manejo De Conflictos En Un Hospital Essalud. Nivel I. 2019*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38135>

- 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 and emotional intelligence in coping with intrapersonal and interpersonal conflicts. *INFAD Journal of Psychology. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 1(1), 17-26.  
<https://revista.infad.eu/index.php/IJODAEP/article/view/2039>
- 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. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1989-38092018000300115](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1989-38092018000300115)
- 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. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28300>
- Segura, J., Cacheiro, M., y Concepción, M. (2018). Emotional Intelligence in Venezuelan High School and University Teachers. *Educare*,24(1), 153-179. [https://redib.org/Record/oai\\_articulo3624072-habilidades-emocionales-en-profesores-y-estudiantes-de-educaci%C3%B3n-media-y-universitaria-de-venezuela](https://redib.org/Record/oai_articulo3624072-habilidades-emocionales-en-profesores-y-estudiantes-de-educaci%C3%B3n-media-y-universitaria-de-venezuela).
- Sinsky, J. L., Chang, J. M., Shibata, G. S., Infosino, A. J., & Rouine-Rapp, K. (2019). Applying Conflict Management Strategies to the Pediatric Operating Room. *Anesthesia and analgesia*, 129(4), 1109–1117. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000003991>
- 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. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/85>
- Vale, F., Mónico, L., Carvalho, C., Jesuíno, J., & Parreira, P. (2020). The Impact of Organizational Culture on Conflict Management Styles. *Innovation*, 9(1), 57-81 <http://www.journalofagingandinnovation.org/wp-content/uploads/4JAIV9E1.pdf>
- Valenzuela, Raúl Octavio Hozven Trabajo Social y gestión. Oportunidad conflictuada. *Revista Katálysis* [online]. 2019, v. 22, n. 02 [Accedido 21 Abril 2022], pp. 404-412. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1982-02592019v22n2p404>. Epub 26 Ago 2019. ISSN 1982-0259.

- 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. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/76>
- 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. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1190>
- Vega Intriago, Jisson Oswaldo, Bello Dávila, Zoe, Medina García, Jeniffer, & Alfonso León, Alina. (2019). La ciencia y las competencias emocionales en el proceso de inserción laboral de los profesionales de medicina y enfermería de la Universidad Técnica de Manabí en Ecuador. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e18. Epub 01 de agosto de 2019. Recuperado en 21 de abril de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000200018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200018&lng=es&tlng=es).
- 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 <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3885/2550>
- Weurlander, M., Lönn, A., Seeberger, A., Broberger, E., Hult, H., & Wernerson, A. (2018). How do medical and nursing students experience emotional challenges during clinical placements? *International journal of medical education*, 9, 74–82. <https://doi.org/10.5116/ijme.5a88.1f80>

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

### V1: Habilidades emocionales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas y rangos
<b>Segura et al. (2020) Son capacidades y destrezas de los seres humanos de poder ejercer control sobre sus emociones y entender la de otras personas para interactuar de manera saludable con las personas de su entorno (p 57).</b>	Las Habilidades emocionales son la capacidad y la destreza de poder gestionar nuestras emociones frente a una situación de conflicto cuya respuesta sea la más adecuada,	Control	Conciencia de si mismo	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)
		emocional	Autorregulación Control de los impulsos	
		Motivación	Confianza en si mismo Perseverancia en sus objetivos Optimismo	
		Empatía	Confianza en los demás Interes en el bienestar ajeno Ponerse en el lugar del otro	
	medidos por cuestionario de escala tipo Likert	Habilidades sociales	Comunicación eficaz Asertividad Inteligencia social	

### V2: Manejo de conflictos.

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas y rangos
<b>Se basa en la forma de gestionar la conducta de los lideres para afrontar los conflictos que se presentan en las empresas llegando a un acuerdo con el beneficio de la misma y con el objetivo de cumplir las metas. (Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez, 2015).</b>	Es la capacidad y destreza que deben poseer los lideres para poder resolver conflictos y llegar a un consenso cuyo beneficio sea para todos, medidos por cuestionario de escala tipo Likert	Competición	Oposición	Escala ordinal Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)
		Colaboración	Colaboración	
		Transigir	Renuncia Equidad	
		Evitar	Alejamiento Eliminación	
		Ceder	Sacrificio Cooperación	

## Anexo 2.

### Cuestionario sobre manejo de conflictos

Estimado personal de salud , 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 gentilcolaboración.

**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)

N°	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 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 compañeros 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.

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

Instrumento	: Cuestionario
Autor	: Bonilla, Martín, Blanco y Sánchez (2015)
Adaptado por	: Álvarez Ramos Nelly Soledad (2021)
Lugar	: Callao, Hospital de Ventanilla.
Preguntas	: 30 preguntas
Administración	: Individual.
Tiempo	: 25´
Cantidad de Personas	: 254
Dimensiones	: Control emocional (1-6), Colaboración (7-12), Transigir (13-18), evitar (19-24) y ceder (25-30)
Escala	: Ítems con preguntas de escala ordinal
Niveles	: 5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)

## Cuestionario sobre habilidades emocionales.

Estimado personal de salud , la presente forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre los procesos que se llevan a cabo acerca de 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)

N°	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 como 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.**

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

Instrumento	: Cuestionario
Autor	: Segura, Cacheira y Concepción (2020)
Adaptado por	: Álvarez Ramos Nelly Soledad (2021)
Lugar	: Callao, Hospital de Ventanilla.
Preguntas	: 26 preguntas
Administración	: Individual.
Tiempo	: 25´
Cantidad de Personas	: 254
Dimensiones	: Control emocional (1-6), motivación (7-12), Empatía (13- 20) y habilidades sociales (21-26)
Escala	: Ítems con preguntas de escala ordinal
Niveles	: 5. Siempre (S) 4. Casi siempre (CS) 3. A veces (AV) 2. Casi nunca (CN) 1. Nunca (N)

## Anexo 3: Validación

### 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>DIMENSION 1: Control emocional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
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>DIMENSION 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>DIMENSION 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>DIMENSION 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):        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: Clínico 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.

16 de Octubre del 2021.....



Edgardo E. Soto Tenorio

EDUARDO 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	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>	Si	No	Si	No	Si	No	
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>	Si	No	Si	No	Si	No	
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>	Si	No	Si	No	Si	No	
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>	Si	No	Si	No	Si	No	
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.

## Anexo 4: Confiabilidad

### Confiabilidad de Manejo de conflictos.

INST-1	1-01	1-02	1-03	1-04	1-05	1-06	2-07	2-08	2-09	2-10	2-11	2-12	3-13	3-14	3-15	3-16	3-17	3-18	4-19	4-20	4-21	4-22	4-23	4-24	5-25	5-26	5-27	5-28	5-29	5-30	SUMA	
E01	5	5	2	3	4	4	5	3	2	4	5	5	4	5	4	2	3	1	4	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	5	115	
E02	5	4	1	2	3	3	4	2	1	3	4	4	3	4	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	1	4	3	4	90	
E03	5	4	4	2	3	2	4	4	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	2	4	5	5	2	4	3	1	1	2	4	5	104	
E04	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	5	3	5	125	
E05	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	5	4	2	3	1	4	5	2	5	4	5	4	2	118	
E06	5	4	2	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	5	2	3	5	4	4	2	1	4	5	2	5	4	2	109	
E07	5	4	4	5	2	2	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	2	3	1	5	3	5	4	3	2	1	2	3	2	1	87	
E08	2	3	1	4	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	1	3	2	5	3	4	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	83	
E09	2	2	2	2	4	2	5	1	3	5	2	1	4	5	2	3	4	1	2	5	4	2	5	3	4	5	1	4	2	3	90	
E10	4	1	5	3	2	4	2	5	3	5	2	1	4	2	1	3	2	1	4	2	5	3	2	1	5	2	2	2	1	4	83	
E11	4	2	5	1	2	3	2	2	1	4	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	109	
E12	5	5	5	5	1	2	5	3	1	2	4	5	2	3	5	2	1	2	3	4	5	2	5	2	4	2	3	1	5	2	96	
E13	3	2	3	4	2	5	2	1	4	3	2	1	2	3	2	3	5	2	4	3	5	3	2	5	4	2	3	2	2	1	85	
E14	4	3	3	4	3	2	1	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	5	3	4	1	5	3	5	2	3	3	92	
E15	4	4	4	1	2	4	2	5	3	2	1	4	2	3	3	3	5	2	1	2	5	4	3	3	5	2	3	1	2	3	88	
E16	4	5	2	1	1	2	3	5	2	4	2	3	2	1	5	2	3	3	3	3	2	2	2	1	5	2	3	3	3	3	82	
E17	5	5	5	1	3	3	4	2	1	3	4	4	3	4	3	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	3	4	94
E18	5	4	5	1	3	2	4	4	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	2	4	5	5	2	4	3	1	1	2	4	5	104	
E19	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	2	4	5	3	5	124	
E20	1	2	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	2	5	4	5	4	2	3	1	4	5	2	5	4	5	4	2	108	
E21	2	3	4	5	4	2	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	5	2	3	5	4	2	1	4	5	2	5	4	2	5	107	
E22	2	3	4	5	2	2	3	4	3	2	1	2	4	3	2	4	2	3	1	5	3	5	4	3	2	1	2	3	2	1	83	
E23	3	5	5	4	2	2	1	2	3	2	1	2	4	2	1	3	2	5	3	4	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	90	
E24	3	1	3	4	4	2	5	1	3	5	2	1	4	5	2	3	4	1	2	5	4	2	5	3	4	5	1	4	2	3	93	
E25	4	2	1	5	2	4	2	5	3	5	2	1	4	2	1	3	2	1	4	2	5	3	2	1	5	2	2	2	1	4	82	
E26	5	5	2	5	2	3	2	2	1	4	2	5	3	5	2	5	5	5	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	4	114	
E27	6	3	3	3	1	2	5	3	1	2	4	5	2	3	5	2	1	2	3	4	5	2	5	2	4	2	3	1	5	2	91	
E28	5	4	4	5	2	5	2	1	4	3	2	1	2	3	2	3	5	2	4	3	5	3	2	5	4	2	3	2	2	1	91	
E29	4	5	5	5	3	2	1	5	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	1	2	5	3	4	1	5	3	5	2	3	3	97	
E30	5	4	2	4	2	4	2	5	3	2	1	4	2	3	3	3	5	2	1	2	5	4	3	3	5	2	3	1	2	3	90	

VAR	1.50	1.57	1.84	2.18	1.47	1.27	1.96	2.18	1.18	1.53	1.38	2.31	0.98	1.40	1.45	1.18	1.84	1.96	1.70	1.18	1.12	1.57	1.56	2.12	1.18	1.65	1.90	1.96	1.30	1.83
SUM.VAR.	48.227																													
VAR.SUM.	161.649																													

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{K}{K-1} = \frac{30}{29} = 1.03$$

$$1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} = 1 - \frac{48.227}{161.649} = 0.7$$

Alfa de Cronbach = 0.73

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 $k$ : Número de ítems del instrumento  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

## Confiabilidad de Habilidades emocionales

INST-2	D1-1	D1-2	D1-3	D1-4	D1-5	D1-6	D2-7	D2-8	D2-9	D2-10	D2-11	D2-12	D3-13	D3-14	D3-15	D3-16	D3-17	D3-18	D3-19	D3-20	D4-21	D4-22	D4-23	D4-24	D4-25	D4-26	SUMA
E01	3	5	2	3	5	2	4	2	1	4	2	1	1	1	1	5	2	4	1	5	2	3	5	2	4	2	72
E02	4	2	5	3	2	5	4	1	1	4	1	2	3	3	3	3	3	2	5	2	1	4	3	3	5	2	76
E03	4	3	2	5	1	4	2	5	2	3	5	2	1	4	2	3	5	2	1	5	2	3	5	2	3	2	78
E04	5	2	3	5	2	4	1	2	3	2	1	4	2	3	2	4	1	2	3	5	2	3	5	2	4	2	74
E05	4	3	3	5	2	3	5	2	4	2	5	3	2	1	5	2	3	5	2	4	2	3	5	2	3	2	82
E06	5	3	2	5	1	4	2	3	2	5	2	1	4	2	3	5	5	5	5	3	2	5	1	2	5	3	85
E07	5	2	1	5	2	4	1	2	3	2	5	3	3	3	3	2	1	4	5	2	5	2	3	3	3	2	76
E08	3	3	2	1	5	4	2	1	5	2	3	5	2	1	4	3	5	2	3	5	2	3	2	5	2	5	80
E09	3	2	3	2	1	5	2	3	2	1	4	2	5	2	3	3	3	3	2	1	5	2	3	5	2	4	73
E10	5	2	3	5	2	1	4	5	2	3	2	5	2	1	5	2	3	4	2	5	3	2	3	1	3	2	77
E11	3	2	3	2	1	5	2	3	2	1	5	2	3	2	1	5	2	3	5	2	4	2	3	5	2	5	75
E12	5	2	3	2	1	5	2	3	1	4	5	2	3	5	2	5	3	5	2	4	2	5	3	2	5	3	84
E13	4	3	2	1	4	5	2	3	3	3	3	5	2	4	1	2	5	5	5	5	2	1	2	1	3	5	81
E14	5	3	2	4	1	5	2	3	5	2	4	1	2	3	5	2	4	2	3	2	4	1	5	2	3	5	80
E15	5	4	4	4	4	4	2	5	1	5	4	5	2	5	4	5	5	2	4	5	2	5	4	2	5	4	101
E16	4	3	2	3	5	2	1	5	3	2	4	2	5	3	5	2	5	3	5	3	3	3	3	5	4	2	87
E17	4	2	2	2	3	2	1	5	2	3	5	2	1	4	2	5	3	2	1	5	2	3	5	2	4	2	74
E18	4	2	1	3	3	5	4	2	1	5	4	2	3	2	1	5	2	5	2	3	5	4	2	3	5	2	80
E19	5	3	5	3	5	2	3	2	5	2	5	3	5	2	3	3	3	2	1	5	2	3	5	4	2	3	86
E20	5	3	5	4	2	5	3	2	1	5	3	1	5	2	5	2	5	3	2	5	3	5	2	3	3	3	87
E21	5	2	3	5	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	1	51
E22	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	4	3	2	1	2	3	2	53
E23	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	1	5	2	5	3	5	2	4	2	3	5	2	5	2	4	2	71
E24	2	4	5	5	4	5	2	3	2	1	5	4	2	3	5	4	1	2	5	4	2	5	4	3	5	2	89
E25	3	5	2	3	5	4	2	5	3	5	4	2	5	1	2	5	4	2	3	2	5	4	5	3	5	4	93
E26	1	4	5	4	2	5	4	2	3	5	1	5	4	2	5	3	5	4	5	5	4	5	2	4	5	4	98
E27	2	1	2	1	2	4	1	2	3	2	4	2	1	4	2	3	2	1	5	2	4	2	3	5	2	4	66
E28	2	2	1	4	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	108
E29	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	1	4	2	5	4	5	2	5	2	105
E30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	120

VAR	1.31	1.05	1.71	2.04	2.42	1.82	1.92	1.83	2.11	1.96	2.25	2.10	2.13	1.98	2.16	1.57	1.89	1.63	2.42	1.77	1.61	1.58	1.92	1.70	1.49	1.57		
SUM.VAR.	47.936																											
VAR.SUM.	205.929																											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{K}{K-1} = \frac{26}{25} = 1.04$$

$$1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} = 1 - \frac{47.936}{205.929} = 0.77$$

Alfa de Cronbach = 0.80

α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario  
 k: Número de ítems del instrumento  
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de los ítems.  
 $S_T^2$ : Varianza total del instrumento.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

# Anexo 5: Base de datos.

## Datos Excel

Base de Datos VEGA - Excel Roxana vega sanchez RV

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

BP4 =SUMA(BJ4:BO4)

PERSON	VARIABLE1 HABILIDADES EMOCIONALES	Evaluación de Dimensión 1 Control emocional					Evaluación de Dimensión 2 La motivación					Evaluación de Dimensión 3 La empatía					Evaluación de Dimensión 4 Las habilidades sociales					VARIABLE2 MANEJO DE	Evaluación de Dimensión 1 Competición					Evaluación de Dimensión 2 Colaboración					Evaluación de Dimensión 3 Transigir					Evaluación de Dimensión Evitar																						
	Puntaje	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	Puntaje	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	Puntaje	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	Puntaje	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25	P.26	Puntaje	CONFLICT	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	Puntaje	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	Puntaje	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	Puntaje	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	Puntaje
1	72	3	5	2	3	5	2	20	4	2	1	4	2	1	14	1	1	1	5	2	4	1	5	20	2	3	5	2	4	2	18	115	5	5	2	3	4	4	23	5	3	2	4	5	5	24	4	5	4	2	3	1	19	4	4	4	5	5	5	
2	76	4	2	5	3	2	5	21	4	1	1	4	1	2	13	3	3	3	3	3	2	5	2	24	1	4	3	3	5	2	18	90	5	4	1	2	3	3	18	4	2	1	3	4	4	18	3	4	3	1	2	2	15	3	3	3	4	4	4	
3	78	4	3	2	5	1	4	19	2	5	2	3	5	2	19	1	4	2	3	5	2	1	5	23	2	3	5	2	3	2	17	104	5	4	4	2	3	2	20	4	4	4	5	2	4	23	5	5	4	2	3	4	23	2	4	5	5	2	4	
4	74	5	2	3	5	2	4	21	1	2	3	2	1	4	13	2	3	2	4	1	2	3	5	22	2	3	5	2	4	2	18	125	5	5	3	4	5	5	27	5	5	4	5	4	5	28	4	2	3	4	5	4	22	5	4	5	4	2	5	
5	82	4	3	3	5	2	3	20	5	2	4	2	5	3	21	2	1	5	2	3	5	2	4	24	2	3	5	2	3	2	17	118	4	5	5	5	5	4	28	4	4	4	5	3	4	24	5	4	2	5	4	5	25	4	2	3	1	4	5	
6	85	5	3	2	5	1	4	20	2	3	2	5	2	1	15	4	2	3	5	5	5	5	3	32	2	5	1	2	5	3	18	109	5	4	2	5	4	2	22	4	5	4	5	4	5	27	4	2	1	4	5	2	18	3	5	4	2	1	4	
7	76	5	2	1	5	2	4	19	1	2	3	2	5	3	16	3	3	3	2	1	4	5	2	32	5	2	3	3	3	2	18	87	5	4	4	5	2	22	3	4	3	2	1	2	15	4	3	2	4	2	3	18	1	5	3	5	4	3		
8	80	3	3	2	1	5	4	18	2	1	5	2	3	5	18	2	1	4	3	5	2	3	5	25	2	3	2	5	2	5	19	83	2	3	1	4	2	2	14	1	2	3	2	1	2	11	4	2	1	3	2	5	17	3	4	2	5	3	5	
9	73	3	2	3	2	1	5	16	2	3	2	1	4	2	14	5	2	3	3	3	3	2	1	22	5	2	3	5	2	4	21	90	2	2	2	4	2	14	5	1	3	5	2	1	17	4	5	2	3	4	1	19	2	5	4	2	5	3		
10	77	5	2	3	5	2	1	18	4	5	2	3	2	5	21	2	1	5	2	3	4	2	5	24	3	2	3	1	3	2	14	83	4	1	5	3	2	4	19	2	5	3	5	2	1	18	4	2	1	3	2	1	13	4	2	5	3	2	1	
11	75	3	2	3	2	1	5	16	2	3	2	1	5	2	15	3	2	1	5	2	3	5	2	23	4	2	3	5	2	5	21	109	4	2	5	1	2	3	17	2	2	1	4	2	5	16	3	5	2	5	5	5	25	5	4	5	4	2	5	
12	84	5	2	3	2	1	5	18	2	3	1	4	5	2	17	3	5	2	5	3	5	2	4	29	2	5	3	2	5	3	20	96	5	5	5	5	1	2	23	5	3	1	2	4	5	20	2	3	5	2	1	2	15	3	4	5	2	5	2	
13	81	4	3	2	1	4	5	19	2	3	3	3	3	5	19	2	4	1	2	5	5	5	5	29	2	1	2	1	3	5	14	85	3	2	3	4	2	5	19	2	1	4	3	2	1	13	2	3	2	3	5	2	17	4	3	5	3	2	5	
14	80	5	3	2	4	1	5	20	2	3	5	2	4	1	17	2	3	5	2	4	2	3	2	23	4	1	5	2	3	5	20	92	4	3	3	4	3	2	19	1	5	3	4	2	4	19	3	3	3	3	3	2	17	1	2	5	3	4	1	
15	101	5	4	4	4	4	25	2	5	1	5	4	5	22	2	5	4	5	5	2	4	5	32	2	5	4	2	5	4	22	88	4	4	4	1	2	4	19	2	5	3	2	1	4	17	2	3	3	3	5	2	18	1	2	5	4	3	3		
16	87	4	3	2	3	5	2	19	1	5	3	2	4	2	17	5	3	5	2	5	3	5	3	31	3	3	3	5	4	2	20	82	4	5	2	1	1	2	15	3	5	2	4	2	3	19	2	1	5	2	3	3	16	3	3	2	2	2	1	
17	74	4	2	2	3	2	15	1	5	2	3	5	2	18	1	4	2	5	3	2	1	5	23	2	3	5	2	4	2	18	94	5	5	5	1	3	3	22	4	2	1	3	4	4	18	3	4	3	1	2	2	15	3	3	3	4	4	4		
18	80	4	2	1	3	3	5	18	4	2	1	5	4	2	18	3	2	1	5	2	5	2	3	23	5	4	2	3	5	2	21	104	5	4	5	1	3	2	20	4	4	4	5	2	4	23	5	5	4	2	3	4	23	2	4	5	5	2	4	
19	86	5	3	5	3	5	2	23	3	2	5	2	5	3	20	5	2	3	3	2	1	5	24	2	3	5	4	2	3	19	124	5	4	5	2	5	5	26	5	5	4	5	4	5	28	4	2	3	4	5	4	22	5	4	5	4	2	5		
20	87	5	3	4	2	5	24	3	2	1	5	3	1	15	5	2	5	2	5	3	2	5	29	3	5	2	3	3	3	19	108	1	2	3	3	5	4	18	4	4	4	5	3	4	24	5	4	2	5	4	5	25	4	2	3	1	4	5		
21	51	5	2	3	5	1	1	17	1	1	2	2	1	2	9	1	2	2	2	3	2	1	2	15	3	2	1	2	1	10	107	2	3	4	5	4	2	20	4	5	4	5	4	5	27	4	2	1	4	5	2	18	3	5	4	2	1	4		
22	53	4	2	1	2	1	2	12	1	2	1	2	2	2	10	2	1	2	3	3	2	1	4	18	3	2	1	2	3	2	13	83	2	3	4	5	2	2	18	3	4	3	2	1	2	15	4	3	2	4	2	3	18	1	5	3	5	4	3	
23	71	2	1	1	1	1	2	8	1	3	5	2	1	5	17	2	5	3	5	2	4	2	3	26	5	2	5	2	4	2	20	90	3	5	5	4	2	2	21	1	2	3	2	1	2	11	4	2	1	3	2	5	17	3	4	2	5	3	5	
24	89	2	4	5	5	4	5	25	2	3	2	1	5	4	17	2	3	5	4	1	2	5	4	26	2	5	4	3	5	2	21	93	3	1	3	4	4	2	17	5	1	3	5	2	1	17	4	5	2	3	4	1	19	2	5	4	2	5	3	
25	93	3	5	2	3	5	4	22	2	5	3	5	4	2	21	5	1	2	5	4	2	3	2	24	5	4	5	3	5	4	26	82	4	2	1	5	2	4	18	2	5	3	5	2	1	18	4	2	1	3	2	1	13	4	2	5	3	2	1	
26	98	1	4	5	4	2	5	21	4	2	3	5	1	5	20	4	2	5	3	5	4	5	33	4	5	2	4	5	4	24	114	5	5	2	5	2	3	22	2	2	1	4	2	5	16	3	5	2	5	5	5	25	5	4	5	4	2	5		
27	66	2	1	2	1	2	4	12	1	2	3	2	4	2	14	1	4	2	3	2	1	5	2	20	4	2	3	5	2	4	20	91	5	4	3	3	1	2	18	5	3	1	2	4	5	20	2	3	5	2	1	2	15	3	4	5	2	5	2	
28	108	2	2	1	4	2	2	13	5	2	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	5	4	20	4	5	4	5	5	5	28	91	5	4	4	5	2	5	25	2	1	4	3	2	1	13	2	3	2	3	5	2	17	4	3	5	3	2	5	
29	105	3	4	4	5	5	4	25	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	5	2	1	4	2	29	5	4	5	2	5	2	23	97	4	5	5	5	2	3	24	1	5	3	4	2	4	19	3	3	3	3	3	3	2	17	1	2	5	3	4	1
30	120	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	3	3	3	34	5	4	5	5	5	29	90	5	4	2	4	2	4	21	2	5	3	2	1	4	17	2	3	3	3	5	2	18	1	2	5	4	4	3		
31	123	5	3	5	4	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	4	5	5	5	29	102	2	3	3	1	1	1	11	5	5	4	5	5	5																

## Anexo 6.

Autorización de la institución



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



### MEMORANDO N° 049-2022-GRC/HV/UADEI

**A** : Sr. Doctor  
**ROBERTO DEZA MORALES**  
Jefe del Servicio Odontología  
Hospital de Ventanilla

**ASUNTO** : Aceptación de Proyecto de Investigación

**REF** : 1) Informe N°063 -2022/GRC/HV/SERV.ODONT

**FECHA** : Ventanilla, 10 de Junio del 2022

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y a la vez, comunicarle en relación del documento de la referencia esta Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, no tiene ningún inconveniente en aceptar lo solicitado. En la aplicación tipo encuesta que será aplicado al grupo whatsapp del hospital de Ventanilla.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## Anexo 7.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Walter Espetia Torres, domiciliado en Av. Álamos 384 – Villa el Salvador hace constancia de mi participación en la investigación, **“Habilidades emocionales en el manejo de conflictos en un Hospital nivel II – 1, Callao 2022”**. El objetivo principal es: Determinar la influencia de las HE en el MC del personal de un Hospital nivel II - 1, Callao 2022. El estudio realizado por Roxana Katherine, Vega Sánchez está en mi responsabilidad como estudiante de la maestría en Gestión de los Servicios de salud en la universidad Cesar Vallejo.

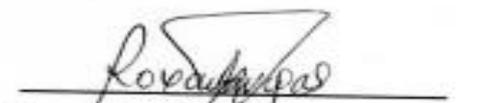
**Confidencialidad:** Toda la información obtenida en relación con este estudio será confidencial y sólo será revelada con su permiso, no es necesario que las encuestas tengan los nombres de los encuestados. La firma de este documento constituye su aceptación para participar en el estudio. Sólo la investigadora tendrá acceso a las encuestas.

**Otra Información:** Sus respuestas serán analizadas únicamente para esta investigación. También puede retirarse sin ninguna consecuencia negativa si se siente incómodo. Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerlo saber, la investigadora estará dispuesta a responder sus inquietudes y comentarios.

Lima 12 de junio del 2022



Firma del participante



Vega Sánchez, Roxana Katherine

## Anexo 8.

### Datos en SPSS

DatosVEGA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	VAR1	D1	D2	D3	D4	VAR2	D5	D6	D7	D8	D9	sumavar1	sumad1	sumad2	sumad3	sumad4	sumavar2	sumad5
1	72	20	14	20	18	115	23	24	19	27	22	1	1	1	1	1	3	3
2	76	21	13	24	18	90	18	18	15	21	18	1	1	1	1	1	1	2
3	78	19	19	23	17	104	20	23	23	22	16	1	1	1	1	1	2	3
4	74	21	13	22	18	125	27	28	22	25	23	1	1	1	1	1	3	3
5	82	20	21	24	17	118	28	24	25	19	22	1	1	1	1	1	3	3
6	85	20	15	32	18	109	22	27	18	19	23	1	1	1	2	1	2	3
7	76	19	16	23	18	87	22	15	18	21	11	1	1	1	1	1	1	3
8	80	18	18	25	19	83	14	11	17	22	19	1	1	1	1	1	1	1
9	73	16	14	22	21	90	14	17	19	21	19	1	1	1	1	1	1	1
10	77	18	21	24	14	83	19	18	13	17	16	1	1	1	1	1	1	2
11	75	16	15	23	21	109	17	16	25	25	26	1	1	1	1	1	2	2
12	84	18	17	29	20	96	23	20	15	21	17	1	1	1	1	1	2	3
13	81	19	19	29	14	85	19	13	17	22	14	1	1	1	1	1	1	2
14	80	20	17	23	20	92	19	19	17	16	21	1	1	1	1	1	1	2
15	101	25	22	32	22	88	19	17	18	18	16	1	2	1	2	1	1	2
16	87	19	17	31	20	82	15	19	16	13	19	1	1	1	2	1	1	1
17	74	15	18	23	18	94	22	18	15	21	18	1	1	1	1	1	1	3
18	80	18	18	23	21	104	20	23	23	22	16	1	1	1	1	1	2	3
19	86	23	20	24	19	124	26	28	22	25	23	1	2	1	1	1	3	3
20	87	24	15	29	19	108	18	24	25	19	22	1	2	1	1	1	2	2
21	51	17	9	15	10	107	20	27	18	19	23	1	1	1	1	1	2	3
22	53	12	10	18	13	83	18	15	18	21	11	1	1	1	1	1	1	2
23	71	8	17	26	20	90	21	11	17	22	19	1	1	1	1	1	1	3
24	89	25	17	26	21	93	17	17	19	21	19	1	2	1	1	1	1	2
25	93	22	21	24	26	82	18	18	13	17	16	1	2	1	1	2	1	2

## Anexo 9.

### Calculadora de muestra

Nivel de  
Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de  
Muestra: