



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

**AUTORA:**

Br. Lidia Yessica Gamboa León

**ASESORA:**

Dr. Juana Yris Díaz Mujica

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones de Salud

Perú - 2017

Página de jurados

---

Dr. Roberto Marroquín Peña  
Presidente

---

Dr. Joaquín Vertiz Osoreo  
Secretario

---

Dr. Juana Yris Díaz Mujica  
Vocal

**Dedicatoria**

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

La Autora

**Agradecimiento**

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

La Autora

### **Declaratoria de autenticidad**

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

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 10 de Diciembre de 2016

.....

Br. Lidia Yessica Gamboa León

DNI: 40839608

## Presentación

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

La autora

## Índice

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

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

## Lista de Tablas

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

## Lista de Figuras

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

## Resumen

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

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

## Abstract

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

Keywords: conflict management styles, emotional intelligence, health workers

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes Internacionales

Entre los antecedentes internacionales tenemos a Guariato (2014) en este trabajo de investigación, busco relacionar la inteligencia emocional y la resolución de los conflictos institucionales de los gerentes educativos en las escuelas básicas de la parroquia libertad del municipio Machiques de Perija estado de Zulia. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con un diseño no experimental transaccional, la muestra estuvo conformada por 84 personas entre ellos directivos 10 y 74 docentes, se utilizó como instrumento escala tipo Likert validados por juicios de expertos, donde se obtuvo el nivel de confiabilidad por alfa de combrach (0.92), las relaciones de variables fue por Pearson ( $r=0.692$ ) observamos significación positiva, las conclusiones que llega el autor es que ambas variables si se relacionan guardando una relación positiva y significativa una se ve afectada por la otra en sus valores.

Asimismo Galán (2012) en su trabajo doctoral busca examinar la asociación entre las habilidades emocionales y la influencia en las dimensiones del bienestar de personal en estudiantes universitarios de ciencia de la salud, el tipo de investigación fue transversal. Su muestra lo conforman 202 estudiantes universitarios de cuatro facultades ,enfermería, fisioterapia , podología y terapia ocupacional , entre ellos 163 mujeres y 39 hombres, los instrumentos utilizados fueron las pruebas de inteligencia emocional (MSCEIT), escalas de afecto positivo (PANAS) , escala de satisfacción vial (SWLS) y la escala de bienestar psicológico de Ryff (PWB), las conclusiones que llega, la inteligencia emocional se correlaciona de forma positiva y significativa con el bienestar psicológico  $r=.27$   $p < 0.1$ , ambas variables están influenciadas una por otra donde cuando es mayor la puntuación de inteligencia emocional también es mayor en el bienestar psicológico en los estudiantes de ciencia de la salud.

Por su parte Villamediana (2012) en su estudio busca explicar cómo la inteligencia emocional influye al desarrollo moral y los estilos de manejo de conflictos. El tipo de estudio fue no experimental, trasnacional y explicativo, su muestra estuvo conformada 208 estudiantes de post grado, los

instrumentos utilizados fueron el inventario de inteligencia emocional (IIESS-R) De Sojo y Guarino (2006) y el inventario de estilos de manejo de conflictos (ROCI- I) de Rahim (1983) adaptado por Ramírez, la autora considera un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación  $p < 0.05$ , se concluye que los alumnos en su mayoría manifiestan conductas integradoras, ante alguna situación de conflictos interpersonales en el ámbito laboral no se hayo que la moral de principios influenciara sobre alguno de ellos.

Para Enríquez (2011) en su investigación de trabajo doctoral, buscar conocer el nivel de inteligencia emocional entre dos grupos de estudiantes de las universidades de Malagá y la universidad Autónoma de México, el tipo de estudio es comparativo, la muestra estuvo compuesta por 839 estudiantes, donde 406 estudiantes fueron de España y 433 México. Utilizaron como instrumento el Trait Meta Scale-24 (TMMS) y Maslach Burnout Iventory – Studente Surveu (MBI- GS), Big Five, Escala de satisfacción de vida (Satisfacción with life scale (SWLS) y la Escala de Autoeficacia, los resultados que obtuvieron son para los estudiantes de México, las correlaciones de la inteligencia emocional y los niveles de atención se correlacionan significativamente con niveles importantes de neuroticismo, en los estudiantes de España son similares cuando un estudiante presenta mayores niveles de atención sus emociones se correlacionan con burnout y neuroticismo por otro lado si los estudiantes de manera individual presentan menor atención emocional correlaciona positivamente con variables como sentirse satisfecho, receptivo y libre en sus emociones.

Gonzales (2012) pretende comprender como impacta las competencias de inteligencia emocional: reconocimiento al desempeño, retroalimentación y trabajo en equipo en el manejo de conflictos dentro de un contexto organizacional, la investigación fue de tipo cualitativa con el método no experimental, su muestra estuvo conformada por 10 empleados de una empresa de alimentos de México, las técnicas son la observación y entrevista semiestructuradas, las conclusiones mencionan que los procesos de interacción influye en la resolución de conflictos donde existe un impacto de manera positiva, las cuales favorecen las relaciones constructivas e incremento de la

productividad la autora menciona que el estudio puede aplicarse en un ambiente educativo ya que las competencias socioemocionales direccionan el mejor aprendizaje.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

A nivel Nacional tenemos a los autores Carrillo & Condo (2015) quienes buscan describir la relación existente entre la inteligencia emocional y ansiedad rasgo- estado en ingresantes de una institución educativa superior de Lima, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, su muestra lo conforman 166 estudiantes entre hombres y mujeres que fluctúan sus edades entre los 16 y 26 años, donde se aplicaron como instrumentos dos inventarios de inteligencia emocional de Bar- On adaptado por la población peruana y el inventario de Ansiedad Rasgos – estado de Spielberger adaptado por Arias, dentro de los resultados se observa que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional total y sus subcomponente y el grado de Rasgo ansiedad Rasgo – Estado , el 81% de los ingresantes un nivel adecuado de inteligencia emocional, el 81% presenta un nivel bajo de Ansiedad Rasgo – estado, se comprueban las hipótesis.

Para Enríquez (2015) en su investigación de post grado busca analizar los niveles de la Inteligencia emocional en docentes de una universidad privada de Lima metropolitana, su diseño fue descriptivo – explicativo y correlacional, conformada por 102 maestros, como instrumento se utilizó el inventario de cociente emocional de Bar- On (ICE), dentro de los resultados se encontró que la inteligencia emocional de los docentes se enmarcan en una categoría promedio de (90-109), existe correlación positiva y significativa entre los diferentes factores.

Asimismo Marquina (2012) en su investigación busca determinar la relación existente entre Inteligencia Emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del Sector público de Lima, el tipo de diseño es descriptivo, comparativo y correlacional, para esta investigación la muestra fue de 352 trabajadores de salud , se empleó como instrumentos El inventario del cociente emocional de Bar- On y la escala de calidad de vida de Olson y Barmes presentan valides y fiabilidad de alfa de crombach de 0.85 y 0.81, dentro de los resultados se llega que  $p=0.028$  existe relación entre ambas

variables donde el manejo adecuado de la inteligencia emocional ayuda en la percepción en sus relaciones que llevan a mejorar la calidad de vida del personal de salud, además Arias (2013) en este estudio la autora busca comprender y describir las relaciones interpersonales y los conflictos laborales para una estrategia de mejorar en las enfermeras del área quirúrgica del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud Chiclayo, menciona que es una investigación de tipo cualitativa, la muestra la conforman seis enfermeras del área, utilizan la técnica de saturación, el tipo de instrumentos entrevista semiestructurada a través del estudio de casos, los resultados que llegaron es que el clima laboral es adecuado donde existe solidaridad, autenticidad, auto respeto, unidad, democracia y comunicación adecuada todo ello favoreciendo a la adecuada resolución de conflictos para una sana convivencia laboral.

Mientras Orue (2011) en su estudio busca determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa peruana, utilizó un diseño descriptivo explicativo, su muestra lo conforman 187 trabajadores, aplica un estudio piloto, análisis de jueces y análisis factorial agrupando los ítems por semejanza, en las conclusiones se presentan que la inteligencia emocional y desempeño se relacionan directamente donde la variable de inteligencia emocional varía según grupo ocupacional algunas áreas les ayuda a potenciar su desempeño y en otras el no utilizarlas limita un adecuado desempeño laboral.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1 Estilos de manejo de conflictos laborales**

En un conflicto organizacional, cada persona persigue objetivos diferentes, al no llegar a un equilibrio o negociación desencadena aspectos poco favorables, ya que no plantea una respuesta concreta, por otro lado cuando hablamos de conflictos nos enfocamos a ver que es parte de un proceso natural de las sociedades u organizaciones en constante dinamismo.

#### **Definición de conflictos**

Algunos autores definen el conflicto de la siguiente manera

Cano (2004, p.34) el conflicto es la diferencia de intereses en la percepción de las partes involucradas, no llegando a un acuerdo en común. Estos intereses diferentes no permiten establecer una solución oportuna ante una situación determinada.

Robbins (2004, p.365) El conflicto se origina cuando una de las partes se encuentra afectada, la percepción, emociones y los sentimientos de las partes determinan la magnitud y solución del conflicto.

Chiavenato (2007, p.526) situación que se presenta entre un individuo o grupo donde los intereses que busca afecta a la otra parte involucrada, limitando sus objetivos que presenta.

### **Enfoque sobre los conflictos**

Robbins (2004) nos menciona tres tipos de enfoques.

Enfoque Tradicional: refería que todo conflicto era malo era violento, destructor e irracional, no aportando algún aspecto positivo donde las conductas disfuncionales eran acentuadas entre los trabajadores. Se desarrollan con mayor relevancia entre los años 1930 y 1940

Enfoque de las relaciones humanas: los conflictos se originan por la interacción entre el grupo de personas donde cada uno presenta diferentes intereses, el conflicto es mencionado como una manera inevitable. Se desarrolla en los años 1940 hasta la mitad del año 1970.

Enfoque interaccionista del conflicto: se menciona la necesidad de los conflictos en un grado mínimo en la medida que se presenta de manera manejable en los grupos, a fin de que aporte dinamismo y crecimiento. El conflicto en forma funcional donde aporte crecimiento. Desde año 1970 a la fecha

### **El proceso del conflicto**

Robbins (2004) el autor nos presenta cinco etapas las cuales mencionaremos a continuación.

#### ***Primera etapa: Incompatibilidad u oposición potencial***

En esta etapa se menciona las condiciones donde se pueden crear

conflictos, se agrupa en tres categorías comunicación, estructura y variables personales.

**Comunicación:** existencia de malos entendidos entre los trabajadores, dificultad de transmitir el mensaje claramente entre receptor y transmisor claramente.

**Estructura:** se enfoca en la posición, cargos y roles que desempeña un trabajador así como en los estilos de liderazgo, si no se encuentra enmarcados dentro del papel que le corresponde a cada uno, afectando a la otra parte da origen a los conflictos.

**Variables Personales:** el tipo de personalidad, emociones y valores de cada persona del grupo en la aceptación y tolerancia de ciertas actitudes que presenten podrían aspectos que donde se desarrolle un conflicto.

### **Segunda etapa: Personalización y cognición**

La persona o el grupo presentan una posición anticipada de la situación donde existe cierta tensión o ansiedad. La manera en que cumpla sus intereses menguara o se incrementará el conflicto.

### **Tercera etapa: Intenciones**

Se desarrolla el aspecto personal involucra las emociones y percepciones de las personas en el grupo que interactúa, existen cinco intenciones

**Competir,** los intereses de la persona son personalizados

Colaborar, buscar un objetivo en común para ambas partes para la solución de un conflicto.

**Evitar,** la persona es capaz de reconocerlo pero prefiere evadir alguna responsabilidad.

**Acomodarse,** una de las partes muestra un auto sacrificio al ceder ante un conflicto.

**Comprometerse,** buscan alternativas para solucionar un conflicto.

### **Cuarta Etapa: comportamiento**

Se enmarca dentro de las reacciones y acciones que expresa cada parte del conflicto, dependerá de la posición de cada uno de ellos para poder manejar los

conflictos a nivel de individual o grupal.

### **Quinta Etapa: Resultados**

Las consecuencias de las posiciones asumidas durante el conflicto nos lleva a dos tipos de resultados:

**Funcionales:** si el conflicto aporta en la mejora de decisiones, en ser constructivo promueve la creatividad en plantear nuevas propuestas, nos da entender que ha contribuido en el grupo.

**Disfuncional:** el conflicto resta oportunidades de mejora, desgasta relaciones y promueve un ambiente hostil, el conflicto sigue siendo parte del problema, limitando la productividad del grupo permanentemente.

### **Fuentes de los conflictos laborales.**

Yarm (1999) plantea tres elementos como fuente de conflictos que son los hechos, los recursos y las necesidades humanas, a continuación explicaremos cada uno de ellos.

Los hechos: se presentan cuando dos personas tienen diferentes percepciones del conflicto. Por ejemplo dos trabajadores que no estén de acuerdo en un objetivo en común.

Los Recursos: los conflictos se producen por la falta de recursos tangibles: tecnológicos, financieros, humanos y la falta de recursos intangibles como el status, el poder. Por ejemplo cuando en algún centro de salud falten gasas o algún material para que el trabajador realice alguna intervención.

La estructura de la organización: el tipo de organización vertical, flexible o rígida influirá en la formación de algún conflicto, donde se desarrollará un tipo determinado de relaciones abiertas o rígidas.

Los valores, las personas presentan valores diferenciados, podría ser motivo de conflictos la diferente percepción de las personas al no poder sobrellevarlas o manifestarlas adecuadamente.

Al revisar la estructura del conflicto, observamos que un conflicto se compone de dos partes claves: situación conflictiva, ambas personas presentan diferentes objetivos en sus formas de pensar, sentir y las actitudes conflictivas,

refiere a los aspectos psicológicos que se dan por diversas situaciones y comportamientos conflictivos.

Los conflictos laborales, según Rahim (2001,p.14) es un “Proceso dinámico que presenta disonancia entre personas, grupos u organizaciones”, nos afirma que los conflictos son parte de la dinámica colectiva, donde no se puede evitar en las organizaciones cada vez que un determinado grupo o personas desean lograr un determinado objetivo formando parte de los principales fenómenos organizacionales. El autor considera que son inevitables a su vez necesarios para la mejora de la productividad en tal sentido si luego del conflicto se logra establecer objetivos comunes para la integración y logro organizacional, por otro lado si el conflicto se enfoca en el lado negativo no resolviéndose prontamente traerá consecuencias en el entorno laboral como la insatisfacción, niveles bajos de desempeño, estrés entre otros.

### **Modelo de estilos de manejo de conflictos**

De acuerdo con Rahim & Bonoma (1979), plantea un modelo basado en dos grandes dimensiones.

Primera Dimensión: Intereses propios, en esta dimensión la persona satisface necesidades particulares.

Los autores exponen en esta primera dimensión dos tipos de estilos donde los intereses se centran principalmente en la persona.

Estilo Dominante: propio de las personas que exponen sus objetivos personales como prioridad, donde existe un alto interés en sus aspectos personales y bajo en las personas.

Estilo Evitativo: la persona evita participar de una confrontación no pudiendo realizar alguna propuesta o resolución del conflicto, en este estilo la persona presenta un bajo interés en sus asuntos particulares y en las demás personas.

Segunda Dimensión: Intereses de los Otros, en esta dimensión la persona ante una situación de conflicto trata de colaborar para dar una solución oportuna.

Esta dimensión abarca tres tipos de estilos donde los intereses son pensando en los demás.

**Estilo Integrador:** Busca aportar con alguna salida ante el conflicto, provee recursos y soportes para poder solucionar tal situación, comparte alto interés de la persona y de los demás.

**Estilo Comprometido:** busca dar una pronta respuesta para cerrar el conflicto es un estilo a nivel intermedio se interesa por los otros y por el al mismo tiempo. Dentro de los estilos mencionados podemos observar que algunos buscan colaborar con la mejora del conflicto y los demás permanecen en su posición.

**Estilo Complaciente:** presenta un comportamiento de generosidad a fin de menguar una situación, donde el interés de las personas es menor que el suyo.

Vemos que existen dos dimensiones marcadas dentro de la posición de los autores ante tipo de estilo determinado que se presente ante un conflicto.

### **Algunas Consecuencia de los conflictos laborales**

Dentro de ellos el estrés Laboral, según Cano (2002, p.20) el estrés laboral es generado por las diversas discrepancias que genera las demandas del ambiente y los recursos que posee el trabajador hacer poder desarrollar una determinada laboral, Forma posible de reaccionar antes las presiones y exigencias laborales que no se van ajustando a sus capacidades y concomimientos, dichos aspectos ponen a prueba su capacidad de adaptación y como afrontarían ante la situación.

Asimismo Martínez (2014) considera que el estrés laboral es una situación creciente en los entornos laborales generando un costo personal, social y económico notable. Estrés laboral, para este último autor el termino no solo implica una situación que se enmarca dentro de lo laboral si no que las consecuencias son llevadas al aspecto personal y económico, mientras que Schultz (1991) el estrés laboral entendido como el trastorno de graves daños físicos en el hombre actual, sus efectos radican en las atenciones médicas, ceses laborales, ausentismos entre otros. Tres tipos de factores ambientales,

organizacionales e individuales. El cual dependerá de cada aspecto del individuo o como es la interacción con el trabajo.

Por otro lado el no resolver conflictos traerá consigo la Insatisfacción Laboral de los miembros en la organización manifestando su insatisfacción en cuatro aspectos.

Abandono: cuando el trabajador busca cambiar de lugar trabajo manifestando la búsqueda de otro empleo o renuncia.

Negligencia: situaciones que presenta el trabajador en cuanto al no compromiso con la organización, no mejorando la situación, errores frecuentes en el trabajo, ausentismo, acciones que no contribuyen si no que restan en todos los procesos.

Expresión: esfuerzos dirigidos del trabajador para cambiar la situación, análisis de problemas, apoyo de superiores a través de un grupo.

Lealtad: Tener la convicción que las cosas cambiaran, poder contrarrestar las críticas o el mal clima laboral.

### **La Negociación como proceso de resolución de conflictos**

Proceso donde las partes involucradas o grupos presentan posiciones abiertas para poder plantear un acuerdo que beneficie ambas partes.

Utiliza dos estrategias para los acuerdos los cuales son los siguientes:

Acuerdos distributivos: suma de posiciones donde cada una de la partes presenta una determinada posición en particular, tendrá a ganar y la otra asuma una cierta perdida, situación que se desarrolla para evitar que se desencadene un conflicto.

Acuerdos Integradores: ambas partes crean condiciones necesarias para llegar a un acuerdo en común donde los intereses de ambos en su mayoría sea satisfechas, se observan mejores resultados.

### **Recomendaciones para prevenir los conflictos laborales**

Es recomendable establecer algunos aspectos a fin de poder evitar los conflictos

Evolución al personal: cuando se realice el reclutamiento de personal, es importante evaluar sus reacciones, emociones con algunos tests psicológicos, de esta manera nos dará algunos alcances de algunos rasgos más acentuados que se presente en la persona a fin de poder tomar una decisión.

Reuniones personalizadas: escuchar a cada trabajador de manera personalizada nos dará un mayor panorama de poder comprender sus necesidades relacionadas al trabajo, tener la capacidad de dialogo oportuna y directa es de vital importancia, de esta manera se consigue dos aspectos, atender al cliente interno y poder plantear alguna propuesta ante una demanda que genere algún tipo de carga en el personal.

Mayor integración con los compañeros: este tipo de actividades ayudan a que el grupo pueda conocerse y tener espacios de integración donde los roles cambian y las personas pueden conocerse progresivamente, ello ayudará que puedan canalizar algún tipo de requerimiento o necesidad como grupo.

Asimismo se observa que el no poder resolver conflictos a tiempo traería en el personal problemas de estrés e insatisfacción laboral

### **1.2.2 Inteligencia emocional**

A continuación presentamos algunas definiciones.

Para los autores Salovey & Mayer (1990), define la “inteligencia emocional como la habilidad para poder manejar los sentimientos y emociones, a la vez ayuda a definir las acciones y pensamientos” la persona es capaz de percibir sus emociones, puede comprender y manejar sus relaciones sociales”. (p.35)

El autor nos presenta tres dimensiones:

#### ***Primera dimensión: Atención a los propios sentimientos (Percepción)***

Se manifiesta la capacidad de percibir sus emociones, acá la persona es capaz de reconocer de manera voluntaria sus emociones.

***Segunda dimensión: Claridad emocional (comprensión)***

La persona es capaz de comprender sus emociones dentro de su entorno como le va afectar anticipándose a las consecuencias y reacciones que pudieran desencadenar ante una determinada situación.

***Tercera dimensión: Reparación de los estados de ánimo (Regulación)***

La persona maneja sus relaciones sociales que le ayudan a tomar adecuadas decisiones regulando sus emociones en un momento oportuno.

Para Goleman y Bar-On definen la inteligencia emocional de la siguiente manera.

Asimismo Goleman (1995) define la inteligencia emocional como la capacidad que tiene una persona para identificar su estado emocional y poder manejarlo de forma adecuada, donde al tener el individuo esta habilidad le permite interactuar de manera adecuada entienden y controlan sus emociones o impulsos, donde se observa un adecuado manejo de relaciones interpersonales con las personas que interactúa; presenta cinco capacidades ,conocer emociones y sentimientos, aprende a manejarlos, aprende a crear motivaciones propias, aprende a reconocerlas en los demás y aprende a gestionar sus emociones.

Para Bar-On (1997) la inteligencia emocional implica un conjunto de destrezas y habilidades emocionales, personales y sociales que influyen en nuestra habilidad de adaptarnos y como respondemos a nuestro medio de las presiones o demandas. La inteligencia cognitiva juega un papel importante en poder presentar una determinada habilidad y como se plasma en la vida social contribuyendo a una bienestar general, el autor propone cinco componentes: Intrapersonal, interpersonal, estados de ánimo en general, gestión del estrés, adaptabilidad.

Estas teorías exponen las respuestas de las personas ante determinadas situaciones, las personas que puedan manejar esta su autoconciencia en sus emociones serán capaces de atender de una manera oportuna alguna situación conflictiva.

### ***Personas emocionalmente inteligente***

Según Goleman (1995), las personas emocionalmente inteligente aprenden manejar sus sentimientos sus actitudes comprender sus emociones de ellos mismos y de otras personas.

Brindan una atención adecuada a las emociones que pueden sentir, la autoconciencia les ayuda a discernir entre sus emociones, sentimientos y los diversos estados de ánimo

Tienen cuidado que sus emociones en la medida que no afecten a otras personas de su entorno, proyectan empatía al ponerse en la situación de la persona, dan una alternativa para el manejo de relaciones interpersonales, podría considerarse como un soporte emocional donde son capaces de escuchar y comprender .

Prestan atención a como esta sus emociones filtrando y adecuando en cada situación, se autorregulan emocionalmente no intentan perjudicar ya que antes de sentir o soltar una palabra lo piensan previamente.

Encuentran motivaciones para concretizar sus metas, su conducta está dirigida a lograr éxito, el cambio en ellos es necesario.

Poseen habilidades sociales, relaciones sociales saludables.

Manifiestas sus sentimientos con los demás, en el momento adecuado aplican un lenguaje adaptable al medio.

Identifican sus emociones, van al origen de los sentimientos para poder manejarlos.

Las personas y los grupos pueden desarrollar una inteligencia emocional en la medida que estén dispuestas a comprender, manejar sentimientos, emociones.

## **Las Emociones**

Son manifestaciones del ser humano, donde se observa a las personas como parte de un todo, es decir en un aspecto cognitivo y neurofísico.

Según Bisquerra (2000) define a las emociones son las reacciones que adquirimos en la convivencia diaria, donde la persona es receptora de las múltiples relaciones productos de la socialización, donde se mezclan aprendizajes anteriores, creencias, prejuicios, al ser muy efusivas pueden provocar desequilibrios como por ejemplo el ir de la alegría a la depresión, el autor menciona que es bueno aprender a regularlas sin dejar de expresar lo que sentimos.

Por su parte Goleman (2001) menciona que tenemos dos mentes una que esta con constante pensamiento y la otra mente que siente, ambas buscan entender el constructor de la vida.

Nuestra sociedad ha separado lo racional de lo emocional perjudicando una realización plena en las personas, a su vez afectan en las organizaciones en la medida que no se pueda equilibrar.

### **Tipos de emociones**

Los autores Fernández & Domínguez (2001) proponen cuatro clases de emociones, las cuales son las siguientes:

**Primarias:** es producto de la herencia familiar genética, algunas de ellas aprendidas y moldeadas por el entorno familiar según su cultura y vinculación directa de vida.

**Secundarias:** representa la manera de respuesta particular de cada persona.

**Negativas:** reacciones negativas ante una determinada situación si es corto es capaz de manejarlo presentar un desarrollo normal, si es duradera trae consecuencias de inestabilidad para la persona.

**Positivas:** reacciones agrada dables ante una determinada situación, tienen un tiempo y la adecuada actitud.

**Neutras;** existe una reacción regulada y controlada que maneja la persona.

## **La importancia de la inteligencia emocional**

En una sociedad cada vez demandante a las presiones y adaptación constante, es necesario que las personas analicen como interacción en cada ámbito que se desarrollan, a fin de que sus respuestas aporten a una sana convivencia.

Un colaborador debe ser un líder por excelencia, aquel que esté dispuesto a aprender no solo las funciones que son parte de su puesto de trabajo si no de manera integral pero ello requiere tener la actitud y la capacidad de dominio propio antes situaciones sujetas a presión, ante ello se espera que la persona sea un motivador donde sus habilidades sociales contribuya con sus acciones a generar un bienestar común.

Al poder controlar nuestras emociones y ser capaz de desarrollar una inteligencia emocional se crearán estrategias donde podrá agenciarse de las habilidades y talentos del grupo de compañeros para responder ante alguna situación de conflicto o necesidad, es importante que cada trabajador conozca sus emociones, sentimientos y pueda llegar a trabajarlos a fin de maximizar su potencial de trabajo.

### **Inteligencia emocional y coaching**

Enfocaremos al coaching como una forma de soporte que ayude a desarrollar la inteligencia emocional de las personas inmersas en las organizaciones de tipo privada y estatal.

Siendo la persona como parte de un todo un conjunto de emociones, pensamientos y sentimientos, el coaching desarrollará el camino para que las personas puedan llegar a entenderse emocionalmente, que motivaciones persigue, les conviene o tienen que tomar decisiones al realizar un cambio oportuno para lograr sus objetivos que tienen como perspectiva de vida.

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Teórica**

El presente estudio se justifica en el aporte del área de salud, con los tipos del estilo de manejo de conflicto e inteligencia emocional, es importante

seguir presentando investigaciones sobre temas que comprendan relaciones interpersonales, temas donde se muestre a los trabajadores de salud como factor importante en la organización para el trabajo en equipo y logro de funciones

### **1.3.2 Metodológico**

Utiliza técnicas estadísticas debidamente validadas y estandarizadas para el proceso objetivo del procesamiento de información de los instrumentos utilizados de estilos de conflicto e inteligencia emocional, con esta investigación se busca dar un aporte para este tipo de organizaciones dando paso a que otras investigaciones.

### **1.3.3 Social**

El estudio permitirá medir los tipos de conflictos que presentan el personal de salud en relación a la inteligencia emocional, para crear ambientes más agradables, donde exista el cumplimiento de objetivos y la calidad de vida del personal asistencial y administrativo.

### **1.3.4 Práctica**

A nivel de estudio es recomendado para la aplicación de establecimientos grandes, medianos o pequeños de esta manera se podrán tomar decisiones en base algunas estrategias determinadas para la generación de un valor agregado de las organizaciones.

## **1.4 El Problema**

El presente trabajo de investigación científica, comprende aspectos importantes en las diferentes organizaciones sobre todo en el área de salud, tratándose de los estilos de manejo de conflictos y su relación con la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

Se observa a través de la historia que las relaciones interpersonales dentro de una familia, comunidad u organización, es fundamental para llevar a conseguir objetivos comunes dando un valor agregado a la sana convivencia y un bienestar colectivo.

A nivel mundial se ha desarrollado varios estudios sobre los conflictos

laborales, familiares, organizacionales, generando en todos los ámbitos mencionado desgaste mental y físico en las personas, también en aspectos materiales y tiempo al no poder llevar los procesos adecuados o funcionales. A raíz de ellos las organizaciones han volcado su mirada a poder desarrollar estrategias de trabajo, programas en las organizaciones para mejorar las relaciones interpersonales donde exista un grato ambiente laboral. Varios estudios demuestran que la gente feliz rinde en su trabajo, no haciendo su labor por exigencia ni salario, si no por temas intrínsecos a la persona que apuntan a su desarrollo personal. Es en esta medida donde la forma como la persona perciba su capacidad de respuesta en cuanto sus emociones, sentimientos y pensamientos, ante determinadas situaciones contribuirán o el valor agregado, es decir la inteligencia emocional de las personas será un factor importante para la contribución de objetivos comunes, de allí que se desprenda que el principal recurso humano en una organización micro o macro es la persona, un recurso muchas veces olvidado.

En el Perú, dentro de los establecimientos de salud se ha observado un ambiente un poco rígido, se podría mencionar la falta de recursos para el adecuado desarrollo de sus tareas, existen presiones y objetivos que cumplir, la persona se siente estresada dando diversas respuestas según haya desarrollado su inteligencia emocional y manejo de su estrés.

Se observa en la micro red de salud Santa Luzmila que los trabajadores tanto el personal asistencial y administrativo, en algunos centros de salud presentan conflictos laborales, la mayoría de ellos no mantienen adecuadas relaciones, es importante destacar que en el área de salud por los tipos de servicios que brindan se presentan demandas importantes o urgentes donde se suma el desafío permanente de atender la demanda de la población, ante ello se debe contar con recursos materiales, capacidad de dialogo, manejo de conflictos y adecuadas relaciones interpersonales a fin de dar respuesta a las necesidades dentro y fuera del ambiente laboral.

Existen condiciones en todos los aspectos aun no tomados en cuenta la cual ha llevado a presenta diversos aspectos de conflictos sumado a ello el tipo de respuesta que presente cada trabajador, afectando a toda la organización y a la comunidad.

### **1.4.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA 5 Lima, 2016?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específicos 1**

¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISAV, Lima 2016?

#### **Problema específicos 2**

¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016?

#### **Problema específicos 3**

¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016?

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

### **1.5.2 Hipótesis específicos**

#### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a sus propios intereses de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima ,2016.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1 Variables

### 2.8.1 Estilos de manejos de Conflictos:

Definición conceptual

(Rahim ,2001)Respuestas o posiciones que una persona o grupo puede asumir en relación a sus propios intereses o a los intereses de los demás, dificulta o contribuye ante una determinada situación de conflicto. (p. 78)

Definición Operacional

Se define como los cinco estilos de manejo de conflictos que presentan las personas, dominante, evitativo, integrador, comprometido y complaciente en sus dos dimensiones con los intereses propios y atención a lo demás de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

### 2.1.2 Inteligencia Emocional

Definición conceptual

Salovey & Mayer (1990) La inteligencia emocional como la habilidad para poder manejar los sentimientos y emociones, a la vez ayuda a definir las acciones y pensamientos. (p. 15)

Definición Operacional

La inteligencia emocional en sus tres dimensiones en como atiende sus propios sentimientos, claridad emocional y reparación de sus estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red San Luzmila DISA V Lima,2016

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Estilos de Manejos de Conflictos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Categorías
Intereses Propios	Dominante en la autoridad de manejo de estilos de conflictos.	1-5	Nunca (1)	Poca (1)
	Evitativa actitud en el estilo de manejo de estilos de conflictos.	6-11	Poco (2)	Adecuada (2)
Intereses de los Otros	Integra soluciones en el estilo de manejo de conflictos	12-19	Casi Siempre (3)	Demasiada (3)
	Comprometido ante las necesidades de los estilos de manejo de conflictos.	20-25	Siempre (4)	
	Complaciente en la negociación de los estilos de manejo de conflictos.	26-28		

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Categorías</b>
Atención a los propios Intereses	Percepción de sentimientos y emociones	1-8	Nunca (1)	Por mejorar (0-23)
			Poco (2)	Adecuada (24 a 34)
Claridad Emocional	Comprensión de sentimientos y estados de ánimo	9-23	Casi Siempre (3)	Excelente (35)
Reparación de los estados de ánimo	Regulación de emociones y estado de ánimo	24	Siempre (4)	

## **2.3 Metodología**

### **2.3.1 Método de Investigación**

Se utilizó el método hipotético deductivo ya que la investigación plantea dos conjeturas hipótesis, pretendiendo confrontar, explicar dichas aseveraciones, las cuales serán definidas a través de los hechos observados. (Tamayo y Tamayo 2006, p.52)

### **2.4 Tipos de estudio**

La presente investigación es de tipo básica correlacional, la cual nos ayuda a buscar conocimientos nuevos y campos de investigación, su propósito es recoger información de la realidad, para seguir construyendo al conocimiento científico, de esta manera se busca descubrir nuevos principios y leyes (Sánchez 1998)

De naturaleza descriptiva correlacional

Con un enfoque cuantitativo, porque presenta aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación de los fenómenos sociales

### **2.5 Diseño**

Es no experimental y correlacional, busca hallar la relación entre las variables resolución de conflictos e inteligencia emocional. (Hernández, Fernández & Baptista 2010, p. 140)

Es de corte transversal y correlacional, se describe las variables y analiza su incidencia de cada variable a estudiar en este caso los estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional

## **2.6 Población y muestra**

### **2.61 Población**

La micro red Salud Santa Luzmila pertenece a la Red de Salud Túpac Amaru DISA V, dicha red se ubica en el distrito de independencia conformada como parte de Lima Ciudad.

La Micro red de Salud comprende 12 centros de salud, dando cobertura de atención para un sector del distrito de Comas, para el presente estudio se trabajó con 7 centros de salud, la mayoría con horarios de atención de 12 horas donde se orienta a la atención primaria de la salud. Los sujetos de estudio

comprenden al personal asistencial: técnicos de farmacia, laboratorio, obstetras, enfermeras, psicólogos, médicos, odontólogos, nutricionistas, así como personal administrativo: estadísticos, archivo, caja, personal del seguro integral de salud.

El personal que labora en los 07 centros encuestados, son de condición nombrados en su mayoría, seguidos de la modalidad de Cas y locación de servicios o terceros. El total de personal seleccionado fueron 100 personas.

### **2.6.2 Muestra**

El tipo de muestra fue intencional o de conveniencia, ello facilito el trabajo de investigación por lo general algunos trabajadores de salud no deseaban colaborar con el llenado del instrumento.

Se trabajó con 100 personas, de siete centros de salud que pertenecen a la micro red Túpac Amaru de Comas.

Tabla 3

*Centros de Salud de la micro red Santa Luzmila*

N°	Centro de Salud	Cantidad
1	Comas	22
2	Santa Luzmila I	20
3	Santiago Apóstol	17
4	Carlos Protzel	14
5	Carmen Medio	12
6	Señor De Los M.	9
7	Carlos Phillips	6
		100

### **Criterios de selección**

#### **Inclusión**

Todo el personal de la Micro Red Santa Luzmila DISA V, que se ubique en los centros de Salud seleccionados.

Personal administrativo y asistencial

Personal que se encuentre en cualquier tipo de modalidad de contrato:

Nombrado, Cas, Locación.

Permanencia de trabajo de 6 meses a más.

### **Exclusión**

Personal que se encuentre de vacaciones o licencia.

Personal de permanencia menos de 5 meses de trabajo

Modalidad de internos o serunistas.

Personal de apoyo que no pertenezca al centro de salud

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de los datos y los instrumentos que se aplicó fueron cuestionarios estructurados, contienen preguntas cerradas.

**2.7.1 Técnica:** a través de una encuesta, estructurada.

### ***Estilos de Manejo de Conflictos***

Instrumento:

Se trabajó con el cuestionario estandarizado de los autores inventario de los estilos de manejo de conflictos de (ROCI- II) de Rahim (1983) el cual fue adaptado por Álvarez y Ramírez para el contexto venezolano en el año 2004, basado en la escala de Likert.

Cuenta con las siguientes dimensiones

Dominante (5 ítems)

Evitativo (6 ítems)

Integrador (8 ítems)

Comprometido (6 ítems)

Complaciente (3 ítems)

### ***Inteligencia Emocional***

Instrumentos

Se utiliza la escala TMMS-24 (Trait Meta-Mood Scale), versión corregida y adaptada para España por Fernández Berrocal el año 2004 .Este cuestionario fue trabajado de la versión original de la TMMS- 48 para Estados Unidos ,por los autores Salovey & Mayer 1997.

Las dimensiones son las siguientes:

Atención a los propios sentimientos (8 Ítems)

Claridad emocional (8 ítems)

Reparación de los estados de ánimo (8 ítems)

### **Validación de los instrumentos**

Se realizó la validación de los instrumentos por juicio de expertos, conformada tres Doctores especialistas en el tema de la investigación: Juana Yris Díaz Mujica, Jorge Laguna Velasco e Isabel Menacho Vargas, doctores en salud pública y educación, quienes realizaron la validez de contenido e indicaron que el instrumento es aplicable debido a que se cumple con los siguientes aspectos.

Tabla 4

#### *Validación de expertos*

Experto	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Experto 1	✓	✓	✓
Experto 2	✓	✓	✓
Experto 3	✓	✓	✓

### **Prueba de confiabilidad**

Se obtuvo la confiabilidad de ambos instrumentos a través de la prueba de fiabilidad de alfa de Crombach, donde participaron 16 trabajadores de similares características de otra micro red de salud, luego de ello sigue el procesamiento a través del spss versión 22.

Tabla 5

#### *Confiabilidad de Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional*

Instrumento	Alfa de Crombach
Estilos de manejo de conflictos	.908
Inteligencia emocional	.776

Como se puede observar los resultados de ambos instrumentos son de una alta confiabilidad para el inventario de estilos de manejo de conflictos .908 y aceptable confiabilidad para la escala de inteligencia emocional .776, la cual es

recomendable para la aplicación de nuestro estudio.

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

### Aplicación de los instrumentos

Se aplicó los instrumentos a 100 trabajadores de salud entre personal asistencial y administrativo, que laboran en 7 centros de salud de la micro red santa Luzmila DISA V, con el objetivo de recoger la información.

Luego se procedió a la tabulación, codificación y cuantificación de los datos de la matriz a través del programa Microsoft Excel, posteriormente fueron trabajadas en el programa estadístico SPSS versión 22 en español, donde se desarrolló estadística descriptiva e inferencial.

Prueba de Hipótesis: A fin de seguir el procedimiento metodológico respectivo

Contrastación de hipótesis: Se aplicó a la hipótesis general y específica

El análisis de asociación para la contratación de hipótesis: Se utilizó la correlación bivariada , para ello se utiliza la correlación lineal de Spearman.

Nivel de significación: Si es menor el valor 0.05 se dice que el coeficiente es significativo.

### **III. Resultados**

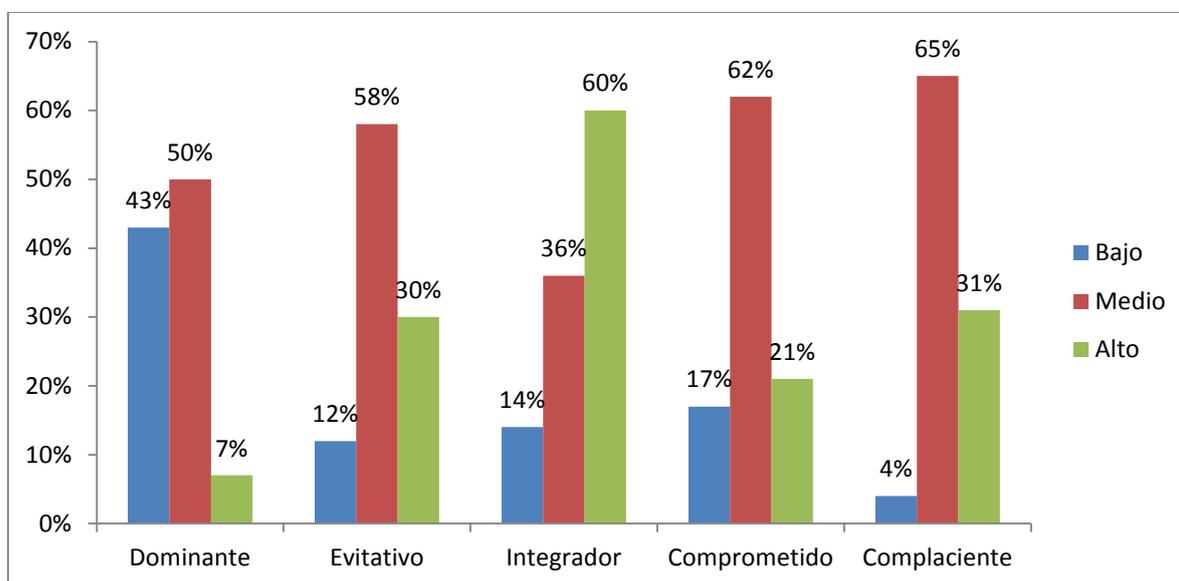
### 3.1 Resultados Descriptivos

#### 3.1.1 Nivel de estilos de manejo de conflictos por dimensiones

Tabla 6

*Estilos de manejo conflictos por dimensiones*

Estilo	Frecuencia	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
Dominante	12	43	50	7
Evitativo	9	12	58	30
Integrador	45	14	36	60
Comprometido	15	17	62	21
Complaciente	19	4	65	31



*Figura 1: Estilos de manejo de conflicto por dimensiones de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016*

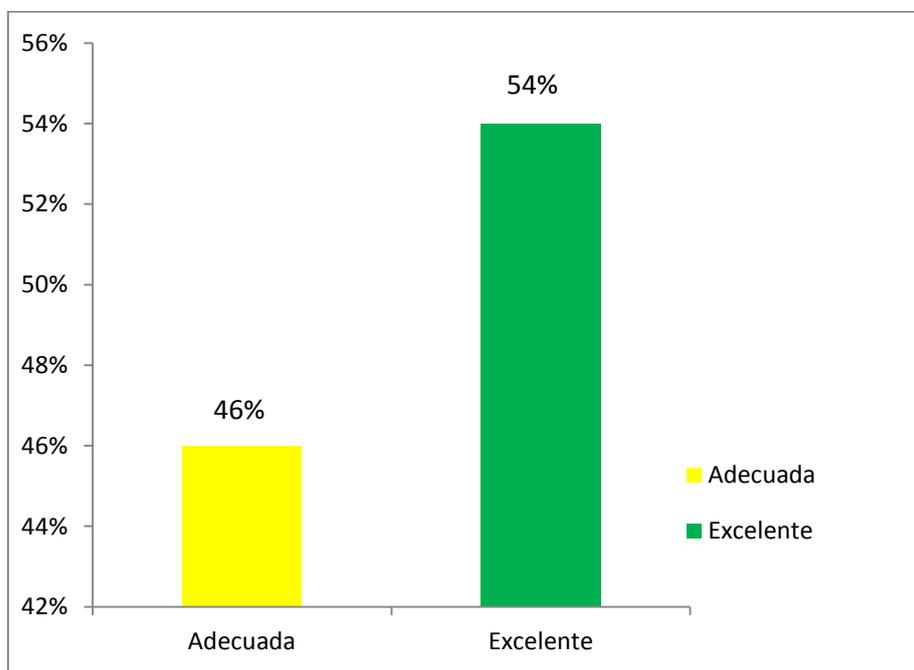
**Interpretación:** como se observa en la tabla 6 y en la figura 1 se presenta el resumen por categorías de ambas dimensiones de la variable de estilos de manejo de conflicto donde se observa que destaca el estilo integrador 60% como porcentaje más alto en los trabajadores de salud de la micro red santa luzmila , un 43% del estilo dominante con un nivel bajo.

### 3.1.2 Nivel de Inteligencia Emocional

Tabla 7

*Nivel general de inteligencia emocional de los trabajadores de salud*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Por Mejorar	0	0
Adecuada	46	46,0
Excelente	54	54,0
Total	100	100,0



*Figura 2: Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.*

**Interpretación:** se muestra en la tabla y figura que el 54 % de los trabajadores de salud de la micro red santa luzmila presenta un nivel Excelente de inteligencia emocional, seguida del 46% donde nos indica que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel adecuado.

### 3.2 Resultados Correlacionales

#### Hipotesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

Tabla 8

*Relación entre estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.*

			Estilos de manejo de conflictos	Inteligencia emocional
Rho de Spearman	Estilos de manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,362**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,362**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

#### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, nos muestra un Rho de Spearman =,362 entre las variables de estudio estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional, donde representa que existe una relación positiva donde su correlación es significativa.

La significancia de ( $p=0.00 < \alpha =0.05$ ), indica que se acepta la H1 en donde existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

### 3.2.1 Estilos de manejo de conflictos y atención a los propios sentimientos

#### Hipotesis especifica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

Tabla 9

*Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016.*

			Estilos de Manejo de Conflicto	Atención a los propios intereses
Rho de Spearman	Estilos de Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,341**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Atención a los propios intereses	Coeficiente de correlación	,341**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
N		100	100	

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

#### Interpretación:

En la tabla 9, presenta un rho Spearman= 0.341, entre los estilos de conflictos y la dimensión atención a los propios sentimientos. Mostrando una relación significativa

La significancia de ( $p=0.001 > \alpha =0.05$ ) donde, existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

### 3.2.2 Estilos de manejo de conflictos y claridad emocional

#### Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**Ho:** No existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

Tabla 10

*Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.*

			Estilos de Manejo de Conflicto	Claridad Emocional
Rho de Spearman	Estilos de Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	100	100
	Claridad Emocional	Coeficiente de correlación	,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

#### Interpretación:

En la tabla 10, los resultados del análisis estadístico demuestra un rho de Spearman =,269 entre los estilos de manejo de conflictos en su dimensión claridad emocional. Mostrando una relación positiva con correlación significativa.

La significación de ( $p = 0.007 < \alpha = 0.05$ ) indicando que se acepta el H1 Existe relación entre los estilos de manejo de conflicto con la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

### 3.2.3 Estilos de manejo de conflictos y reparación de los estados de ánimo.

#### Hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

Tabla 11

*Relación entre estilos de manejo de conflictos en su dimensión reparación de los estados de ánimo.*

			Estilos de Manejo de Conflicto	Reparación de los estados de ánimo
Rho de Spearman	Estilos de manejo de Conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,193**
		Sig. (bilateral)	.	,054
		N	100	100
	Reparación de los estados de animo	Coefficiente de correlación	,193**	1,000
		Sig. (bilateral)	,054	.
		N	100	100

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

#### Interpretación:

En la tabla 11, los resultados del análisis del análisis estadístico demuestra un rho de Spearman =,193 entre los estilos de manejo de conflictos en su dimensión reparación de los estados de ánimo, mostrando una relación positiva.

La significación de ( $p = 0.54 < \alpha = 0.05$ ) indica que se acepta el H<sub>0</sub> No existe relación entre los estilos de manejo de conflicto con la inteligencia emocional, en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

## **IV. Discución**

## Discusión

En base a nuestro primer objetivo general, realizada la prueba de hipótesis general se acepta el H1 “Existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016” , donde ( $p = 0.00$ ) muestra una nivel de significancia positiva ,nuestra investigación coincide con el estudio de Guariato (2014) el cual presenta la “relación entre la inteligencia emocional y la resolución de los conflictos institucionales de los gerentes educativos en las escuelas básicas”, al mencionar que para ambas variables existe una relación positiva y significativa donde su estadística inferencial fue Pearson ( $r=0.692$ ) y una alta confiabilidad por alfa de combrach (0.92). Asimismo la investigación de Marquina (2012) concluyó que “existe relación entre ambas variables donde el manejo adecuado de la inteligencia emocional ayuda en la percepción en sus relaciones que llevan a mejorar la calidad de vida del personal de salud de cuatro hospitales del Sector público de Lima, a pesar de que la autora utiliza otro tipo de instrumento como el inventario del cociente emocional de Bar- On y la escala de calidad de vida de Olson y Barmes, llega a encontrar una relación, su muestra es de tipo comparativa guardando similitud ya que para la presente investigación se eligió una muestra intencional o por conveniencia a siete establecimientos. La relación directa de ambas variables en nuestro estudio nos lleva a plantear que en la medida que los trabajadores de salud puedan direccionar la forma de afrontar, evaluar y responder ante un determinado presentara un estilo de manejo de conflicto laboral que contribuirá o restará ante una determinada situación. Con respecto al objetivo 1, la prueba de hipótesis indica que se acepta el H1 donde “Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016” donde el nivel de significancia es ( $p= 0,001$ ) la cual muestra una correlación de rho Spearman= 0.341, en su investigación doctoral Galán (2012) pretende examinar la asociación entre las habilidades emocionales y la influencia en las dimensiones del bienestar de personal en estudiantes universitarios de ciencia de la salud, el tipo de investigación utiliza cuatro instrumentos pruebas de inteligencia emocional (MSCEIT), escalas de

afecto positivo (PANAS) , escala de satisfacción vial (SWLS) y la escala de bienestar psicológico de Ryff (PWB), las conclusiones a la que llega el autor, la inteligencia emocional se correlaciona de forma positiva y significativa con el bienestar psicológico  $r=.27$   $p < 0.1$ , ambas variables están influenciadas ,cuando es mayor la puntuación de inteligencia emocional también es mayor en el bienestar psicológico en los estudiantes de ciencia de la salud, coincide con nuestra investigación al encontrar correlación directa y significativa ,como soporte de la inteligencia emocional en sus dimensión atención a los propios intereses frente a un conflicto, es decir los trabajadores en su mayoría buscar conocer, filtrar sus emociones y sentimientos para mejorar en sus relaciones interpersonales y una sana convivencia en su lugar de trabajo. Es importante determinar que en esta dimensión la persona tiene un conocimiento de su manera de sentir y actuar es decir existe un autoconocimiento previo de cada uno ante la manera de expresarse en base a sentimientos y emociones, algunas personas responderán de manera adecuada ante una situación de presión a diferencias de algunos que tienen poca tolerancia a temas de presión en el lugar de trabajo, siendo efectivo la capacidad de poder expresarlos ante alguna situación esperada que involucre los objetivos comunes que ayude en el entorno laboral. En base al objetivo 2, los resultados de las hipótesis indican que se acepta el H1: Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional, de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016” ya que  $p = 0.007$  y el rho de Spearman  $= ,269$  demostrando una correlación positiva, según menciona Orue (2011) en su estudio de tesis busco determinar la relación entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa peruana., utiliza al igual que la investigación un diseño descriptivo explicativo, trabaja en base a 187 trabajadores del sector privado, también aplica prueba piloto , en las conclusiones se presentan que la inteligencia emocional y desempeño se relacionan directamente donde la variable de inteligencia emocional varía según grupo ocupacional donde para algunas áreas les ayuda a potenciar su desempeño y en otras áreas él no utilizar limita un adecuado desempeño laboral, como mencionaba Goleman (1995) que la inteligencia emocional como la capacidad que tiene una persona para identificar su estado emocional y poder manejarlo de forma adecuada,

donde al tener el individuo esta habilidad le permite interactuar de manera, adecuada entienden y controlan sus emociones e impulsos, donde se observa un adecuado manejo de relaciones interpersonales con las personas que interactúa , al no poder desarrollarse el trabajador en un ambiente donde existen conflictos, la organización no adopta una inteligencia emocional que sea adecuada limitando los niveles de desempeño, esta hipótesis es aceptada ya que los trabajadores de salud tienen claridad en sus emociones cuando surge un estilo determinado de conflicto. Esta relación directa que nos muestra la investigación en que existe una claridad de los sentimientos y un estilo determinado de manejo de conflicto, la persona comprende sus estados de ánimo es consciente de la capacidad de reaccionar ante un determinado estímulo, en ese conocimiento dependerá del manejo de sus emociones para que sea capaz de expresarlos y actuar de manera oportuna. Por otro lado el objetivo 3 planteado se rechaza la hipótesis  $H_0$ : No Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016, ya que el nivel de significancia es de baja  $p = 0.54$  y el rho de Spearman  $= ,193$ , en el trabajo de Villamediana (2012) busca explicar cómo la inteligencia emocional influye al desarrollo moral y los estilos de manejo de conflictos donde los instrumentos utilizados fueron el inventario de inteligencia emocional (IIESS- R) De Sojo y Guarino (2006) y el inventario de Estilos de manejo de conflictos (ROCI- I) de Rahim (1983) adaptado por Ramírez ,las conclusiones que llega es que los alumnos en su mayoría manifiestan conductas integradoras, ante alguna situación de conflictos interpersonales en el ámbito laboral no se halló que la moral de principios influenciará sobre alguno de ellos similar a nuestra tercera hipótesis planteada a pesar que dos dimensiones de la inteligencia emocional se relación esta última es rechazada por el nivel bajo de significación en los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila, año 2016. A diferencia de las dos dimensiones previas de la inteligencia emocional que guardan relación ante los estilos de manejo de conflictos, no se halló una relación directa en esta última dimensión a pesar de tener una tendencia baja y que los trabajadores de salud expresen y conozcan sus emociones según los resultados de esta investigación, no llegan a regularlos correctamente, ello no contribuiría a

enmarcar los estilos de conflicto en un tipo de intereses propio, es decir se presentaría como dominante o evitativo donde estaría primando un interés personal y no común que nos contribuirá ante una solución oportuna y esperada. Finalmente la investigación se encuentra que el estilo de manejo de conflictos con mayor porcentaje en los trabajadores de la micro red santa Luzmila DISA V Lima año 2016, es el estilo de manejo de conflicto integrativo, según define los autores Rahim y Bonona (1979) las personas buscan aportar con alguna salida ante el conflictos, provee recursos y soportes para poder solucionar tal situación, comparte alto interés de la persona y de los demás, Asimismo el nivel de inteligencia emocional es excelente por ello menciona Salovey & Mayer (1990), que la inteligencia emocional como la habilidad para poder manejar los sentimientos y emociones, a la vez ayuda a definir las acciones y pensamientos, la persona es capaz de percibir sus emociones, puede comprender y manejar sus relaciones sociales. Es importante que en el área de salud los conflictos puedan ser solucionados prontamente ya que es un área con constante dinamismo donde la manera de actuar de una persona o grupo afectara a los pacientes de manera positiva o negativa para dar una respuesta, ante alguna situación que se presente en el ámbito laboral.

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

**Primera:** Existe relación significativa, entre los estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**Segunda:** Existe relación significativa, entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos en los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

**Tercera:** Existe relación significativa, entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional en los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.

**Cuarta:** No existe relación significativa, entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo en los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA 5 Lima, 2016.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primera:** Desarrollar programas de coaching con el personal de salud, donde se trabaje las competencias en el manejo y resolución de conflictos, generando la empatía necesaria, informando sobre la confiabilidad de los resultados.

**Segunda:** Proponer talleres de habilidades sociales para mejorar las relaciones de los trabajadores, asimismo realizar estudios semestrales sobre inteligencia emocional y resolución de conflictos realizando el seguimiento en el personal.

**Tercera:** Continuar desarrollando investigaciones en el tema de estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en el área de salud, ello contribuirá a dar mejores soluciones y propuestas a un campo laboral que amerita una atención integral para el cliente interno como externo.

**Cuarta:** Implementar espacios de integración dentro de los centros de salud donde se pueda formar equipos de mejora y círculos de calidad que velen por el clima, satisfacción laboral, adecuado manejo de conflictos, para una sana convivencia y mejora de la productividad en la organización.

## **VI. Referencias bibliográficas**

## Referencias bibliográficas

- Arias, C (2013) *Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica Conflictos laborales y estrategias de mejora hospital Almanzor Aguinaga Asenjo* (Tesis de post grado).Universidad Santo Toribio de Mogrovego. Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM\\_Arias\\_Flores\\_CeciliaTeresa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf).
- Cano, A. (2002) *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab).
- Carrillo B & Condo R. (2015) *Inteligencia emocional y ansiedad rasgo- estado en ingresantes de una institución educativa superior de Lima*. (Tesis de pre grado).Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Lima, Perú Recuperado de <http://repositorio.unife.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/153/Carillo%20Salazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Enríquez. (2015) *Inteligencia emocional en docentes de una universidad privada de Lima Metropolitana*.(Tesis de post grado).Universidad Femenina del Sagrado Corazón. Lima, Perú.
- Enríquez, H (2011) *Hacia un programa de regulación emocional basado en la conferencia plena*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga España. Recuperado de <http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5053/Tesis%20Doctoral>.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). *El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional*. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N80-%20de%20H%C3%A9ctor%20.pdf%20Arturo%20Enr%C3%ADquez%20Anc%20hondo.pdf?sequence=1>
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., y Ramos, N. (2003). *Inteligencia emocional y depresión*. *Encuentros en Psicología Social*. Vol. 1, 251-254.

French, J, Rogers, W & Cobb, S (1974) *Adjustment as person- environment fit*. New York. Bantam Books.

Galán, P (2012) *Inteligencia emocional y bienestar personal en estudiantes universitarios de ciencias de salud de la facultad de psicología* (Tesis doctoral).Universidad de Málaga. España. Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR\\_PINEDA\\_GALAN.pdf?sequence=1](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5384/TDR_PINEDA_GALAN.pdf?sequence=1)

Gálvez, H. (2014) *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo de la empresa comercial los Hermanos S.A.* (Tesis de pre grado).Universidad Rafael Landívar Guatemala.

Goleman, D (1996) *Inteligencia emocional*. Barcelona España. Editorial Kairos

Gonzales, R. (2012) *Inteligencia emocional como determinante en el manejo del conflicto en las organizaciones*. (Tesis de post grado). Tecnológico de Monterrey, México. Recuperado [https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/571585/1/ DocsTec\\_12549.pdf](https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/571585/1/ DocsTec_12549.pdf)

Guariato, M (2014).*La inteligencia emocional y la resolución de conflictos institucionales* (Tesis de post grado) Universidad del Zulia. Venezuela Maracaibo.

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, M. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta. Ed.Mexico. Interamericana editores, SA de CV. Recuperado de: <http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaades/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Manrique, F. (2012) *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V Ciclo primaria de una institución educativa de ventanilla- Callao*. (Tesis de Pregrado) Universidad san Ignacio de Loyola, Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1251/1/2012\\_Manrique\\_Inteligencia%20emocional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20en%20estudiantes%20del%20V%20ciclo%20primaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanill.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1251/1/2012_Manrique_Inteligencia%20emocional%20y%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20en%20estudiantes%20del%20V%20ciclo%20primaria%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20de%20Ventanill.pdf)

Marquina, R. (2012) *Inteligencia Emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del Sector público de Lima.*(Tesis de post grado).Universidad San Martin de Porres. Lima, Perú. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Roman-Marquina/tesis-calidad-de-vida>.

Ortiz, E (2014) *La empatía como base de la resolución de conflictos.* (Tesis de post grado). Universidad de Cantabria. España. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf?sequence=1>

Orue, E. (2011) *Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana.* (Tesis de pregrado).Universidad San Martin de Porres. Lima – Perú. Recuperado de <http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoinvestigacion/wp>.

Organización Internacional del Trabajo (5 de julio de 2012).Porque importa el estrés en el trabajo. Recuperado de: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm).

Portugal, N (2014) *Como manejar la inteligencia emocional.* Diario Gestión. Recuperado de:<http://gestion.pe/empleo-management/sabe-que-tan-Importante-manejar-Inteligencia-emocional-trabajo-2095744>

Robbins,S.(1994) *Comportamiento Organizacional.* México DF. Edit. Prentice Halla.

Stavroula, L. & Griffiths, A. (1999) *La organización del trabajo y Estrés.* Reino Unido. Ed.

Sánchez, H. (1998) *Metodología y diseño en la investigación científica.* Lima – Perú .Editorial Mantaro, 1ra reimpresión.

Selye H. (1956) *The Stress of life*. New York: Mc Graw- Hill.

Villamediana, J. (2012) *La inteligencia emocional como predictora del desarrollo moral y los estilos de manejo de conflictos*. (Tesis de post grado). Universidad Simón Bolívar Venezuela. Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000156031.pdf>

## **VII. Apéndices**

## Apéndice 1: Matriz de Consistencia

Estilos de manejo de conflictos e Inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila, DISA V Lima ,2016

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables																							
¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima 2016?	Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre los estilos de conflicto y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.</p>	<p><b>Variable 1: Estilos de Manejo del conflicto</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th colspan="2">Escala de valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Intereses Propios</td> <td>Dominante</td> <td>1-5</td> <td rowspan="4">(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre</td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>Evitativo</td> <td>6-11</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Intereses de los Otros</td> <td>Integrador</td> <td>12-19</td> </tr> <tr> <td>Comprometido</td> <td>20-25</td> </tr> <tr> <td>Complaciente</td> <td>26-28</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores		Intereses Propios	Dominante	1-5	(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre		Evitativo	6-11	Intereses de los Otros	Integrador	12-19	Comprometido	20-25	Complaciente	26-28
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores																							
Intereses Propios	Dominante	1-5	(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre																							
	Evitativo	6-11																								
Intereses de los Otros	Integrador	12-19																								
	Comprometido	20-25																								
	Complaciente	26-28																								
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<p><b>Variable 2: Inteligencia Emocional</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Atención a los propios sentimientos</td> <td rowspan="2">Percepción</td> <td>1 al 8</td> <td rowspan="3">(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre</td> <td rowspan="3">Por Mejorar (0-23) Adecuada (24 a 34) Excelente (35)</td> </tr> <tr> <td>9 al 16</td> </tr> <tr> <td>Reparación de los estados de ánimo</td> <td>Regulación</td> <td>17 al 24</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango	Atención a los propios sentimientos	Percepción	1 al 8	(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre	Por Mejorar (0-23) Adecuada (24 a 34) Excelente (35)	9 al 16	Reparación de los estados de ánimo	Regulación	17 al 24					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango																						
Atención a los propios sentimientos	Percepción	1 al 8	(1) Nunca (2) Poco (3) Casi Siempre (4) Siempre	Por Mejorar (0-23) Adecuada (24 a 34) Excelente (35)																						
		9 al 16																								
Reparación de los estados de ánimo	Regulación	17 al 24																								
¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016?	Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión atención a los propios sentimientos de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016.</p>																								
¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016?	Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima 2016?	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA 5 Lima, 2016.</p> <p><b>Ho:</b> No Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión claridad emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016</p>																								
¿Qué relación existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016?	Determinar la relación que existe entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima,2016.	<p><b>Ha:</b> Existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima 2016.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre los estilos de manejos de conflictos y la inteligencia emocional en su dimensión reparación de los estados de ánimo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima 2016.</p>																								

Tipo y Diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
<p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño</b> Correlacional.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético Deductivo</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p>	<p><b>Población:</b> Conformada por los trabajadores administrativos y asistenciales de la micro Red de salud, santa Luzmila.</p> <p><b>Tipo de Muestra:</b> Por conveniencia o intencional</p> <p><b>Muestra:</b> Estará constituida por: 100 trabajadores de la micro red santa Luzmila de 7 establecimientos .</p>	<p><b>Variable 1:</b> Estilos de manejo de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Técnicas:</b> Encuesta</li> <li>▪ <b>Instrumentos :</b> Cuestionario</li> <li>▪ <b>Autor:</b> Rahim (1983)</li> <li>▪ <b>Adaptado:</b> Álvarez y Ramírez (2004)</li> <li>▪ <b>Indicador:</b> Estilos de Manejo de Conflictos</li> <li>▪ <b>Ámbito de aplicación:</b> Personal asistencial y administrativo asistencial y administrativo de la micro red de Salud DISA Lima V</li> <li>▪ <b>Forma de Administración:</b> Individual</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Inteligencia emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Técnicas:</b> Encuesta</li> <li>▪ <b>Instrumentos :</b> Cuestionario Trait Meta- Mood Scale (TMMS-24)</li> <li>▪ <b>Autor:</b> Salavery y Mayer (1995)</li> <li>▪ <b>Adaptado:</b> Extremera, Fernández – Berrocal (2004)</li> <li>▪ <b>Indicador:</b> Nivel de Inteligencia Emocional</li> <li>▪ <b>Ámbito de aplicación:</b> Personal asistencial y administrativo de la micro red de Salud DISA Lima 5</li> <li>▪ <b>Forma de Administración:</b> Individual</li> </ul>	<p><b>Descriptiva:</b> Tablas y frecuencias Gráfico de barras por cada variable a estudiar.</p> <p><b>Inferencial:</b> Para poder analizar la correlación de ambas variables a través de sspp la prueba de Rho de Spearman, hipótesis.</p>

## Apéndice 2: Instrumentos

### CUESTIONARIOS DE ESTILOS DE MANEJOS DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL

Fecha:     /     /2016

#### Parte N°1

Estimado amigo(a) el siguiente cuestionario es aplicado de manera ANÓNIMA, tiene como objetivo conocer los Estilos de Manejo de Conflicto y su relación entre la Inteligencia Emocional que existe en el Centro de Salud. Por favor complete los siguientes casilleros.

<b>Sexo</b>	Masculino		Femenino	
<b>Edad</b>				
<b>Personal</b>	Asistencial		Administrativo	
<b>Puesto</b>	Profesional		Técnico	
<b>Cargo</b>	Supervisor		Jefe	
<b>Grado de Instrucción</b>	Doctorado Completa		Doctorado Incompleta	
	Maestría Completa		Maestría Incompleta	
	Universitaria Completa		Universitaria Incompleta	
	Técnica Completa		Técnica Incompleta	
	Secundaria Completa		Secundaria Incompleta	
<b>Tiempo de Servicio</b>	De 6 meses a 1 año		1 año a 3 años	
	4 a 6 años		6 años a más	
<b>Régimen Laboral</b>	Locación		Nombrado	
	CAS			

#### Parte N°2

Lea con atención y elija que escala describe mejor su forma de actuar o de pensar, no hay afirmación mala ni buena, responda con libertad. Usted podrá elegir estas 4 categorías

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

#### Parte N°3

Marque con una (X) los siguientes cuestionarios

## A.CUESTIONARIO: ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	En una situación de desacuerdo con mi jefe o supervisor	Nunca	Poco	Casi Siempre	Siempre
1	Mi influencia la utilizo para conseguir que mis ideas sean aceptadas	1	2	3	4
2	Mi autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	1	2	3	4
3	Mi experticia la utilizo para tomar decisión a mi favor	1	2	3	4
4	Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	1	2	3	4
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva	1	2	3	4
6	Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	1	2	3	4
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	1	2	3	4
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	1	2	3	4
9	Evito controlar las ideas de mi jefe	1	2	3	4
10	Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	1	2	3	4
11	Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	1	2	3	4
12	Trato de investigar junto a mi jefe una solución aceptable para nosotros	1	2	3	4
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	1	2	3	4
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	1	2	3	4
15	Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	1	2	3	4
16	Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	1	2	3	4
17	Trato de poner de lado todas nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	1	2	3	4
18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	1	2	3	4
19	Trato junto a mi jefe para desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	1	2	3	4
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	1	2	3	4
21	Usualmente me ajusto a los deseos de mi jefe	1	2	3	4
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	1	2	3	4
23	Generalmente hago favores a mi jefe	1	2	3	4
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	1	2	3	4
25	Complazco las expectativas de mi jefe	1	2	3	4
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	1	2	3	4
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	1	2	3	4
28	Negocio con mi jefe para asegura que un compromiso sea alcanzado	1	2	3	4

## B. CUESTIONARIO : INTELIGENCIA EMOCIONAL

Por favor marque con una (x) en cada respuesta según su apreciación.

Nº	Preguntas	Nunca	Poco	Casi Siempre	Siempre
1	Presto mucho atención a los sentimientos	1	2	3	4
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	2	3	4
3	Normalmente me dedico tiempo pensar sobre mis emociones	1	2	3	4
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	1	2	3	4
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	1	2	3	4
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4
7	A menudo pienso a mis sentimientos	1	2	3	4
8	Presto mucho atención a cómo me siento	1	2	3	4
9	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4
11	Casi siempre se cómo me siento	1	2	3	4
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes emociones	1	2	3	4
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4
18	Aunque me sienta mal, procuró pensar en cosas agradables	1	2	3	4
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	1	2	3	4
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas , trato de calmarme	1	2	3	4
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4

*¡Gracias por su colaboración ☺!*

### Apéndice 3: Fichas Técnicas

#### FICHA TÉCNICA:

Nombre:	Inventario de Estilos de Manejo de conflictos (ROCI-II)
Autor:	Rahim (1983)
Adaptado:	Lidia Yessica Gamboa León
Lugar:	Comas –Lima
Administración:	Individual
Duración:	10 a 15 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Determinar si existe relación entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de la micro red de salud santa Luzmila -Disa V Lima - 2016
Campo de Aplicación:	Trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en la micro red de salud santa Luzmila Disa V.
<p>Aspectos a Evaluar:</p> <p>El inventario está constituido por 28 ítems. Presentadas de la siguiente manera</p> <p>Dimensión 1: Intereses propios : ( Estilo Dominante y Evitativo)</p> <p style="padding-left: 40px;">Dominante      (5 Ítems)</p> <p style="padding-left: 40px;">Evitativo        (6 Ítems)</p> <p>Dimensión 2: Intereses de los otros: ( Estilo Integrador, complaciente y comprometido)</p> <p style="padding-left: 40px;">Integrador      (8 ítems)</p> <p style="padding-left: 40px;">Comprometido (6 Ítems)</p> <p style="padding-left: 40px;">Complaciente (3 ítems)</p>	

**FICHA TÉCNICA:**

Nombre:	Inteligencia Emocional (TMMS-24)
Autor:	Extremera y Fernández – berrocal (2004)
Adaptado:	Lidia Yessica Gamboa León
Lugar:	Comas –Lima
Administración:	Individual
Duración:	10 a 15 minutos (aproximadamente)
Campo de Aplicación	Trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en la micro red de salud santa Luzmila Disa V
Objetivo:	Determinar si existe relación entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de la micro red de salud santa Luzmila -Disa V Lima - 2016
<p><b>Aspectos a Evaluar:</b></p> <p>El inventario está constituido por 24 ítems. Presentadas de la siguiente manera</p> <p>Dimensión 1: Atención a los propios sentimientos.</p> <p style="padding-left: 40px;">Constituidos por 8 ítems</p> <p>Dimensión 2: Claridad Emocional.</p> <p style="padding-left: 40px;">Constituidos por 8 ítems</p> <p>Dimensión 3: Reparación de los estados de ánimo.</p> <p style="padding-left: 40px;">Constituidos por 8 ítems</p>	

## Apéndice 4: Autorización de Instrumento (Inteligencia Emocional)

Estimada amiga/o,

Es fantástico saber que estas interesada/o en la IE desde el modelo de Salovey y Mayer, así como en nuestros trabajos sobre este tema.

Te adjunto la escala de IE que utilizamos (TMMS-24). La puedes emplear en tu estudio sin ningún tipo de problemas. También algunos artículos sobre IE e información adicional.

Así como el informe sobre La educación emocional y social en España:

<http://www.fundacionbotin.org/informes.htm>

Si necesitas cualquier cosa (algún otro artículo nuestro) no dudes en pedirnoslo y si te apetece cuéntanos los resultados que obtengas con tu investigación.

Te adjunto dos direcciones Web en la que estamos subiendo nuestros artículos:

[http://www.researchgate.net/profile/Pablo\\_Fernandez-Berrocal](http://www.researchgate.net/profile/Pablo_Fernandez-Berrocal)

<http://emotional.intelligence.uma.es>

Te adjunto también las direcciones web de Peter Salovey y de Jack Mayer en la que puedes encontrar muchos artículos de interés. <http://www.yale.edu/psychology/FacInfo/Salovey.html>

Publicaciones sobre IE <http://research.yale.edu/heblab/heblab-yale/myweb.php?hls=10064>

### **Mayer**

[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/index.html](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/index.html)

Con respecto a otras pruebas de IE (e.g., EQi Baron) tienen copyright de la editorial de test MHS. Te adjunto su página Web por si deseas ponerte en contacto con ellos.

<http://www.mhs.com/>

Un cordial saludo

Pablo y Natalio

Pablo Fernandez-Berrocal

Universidad de Málaga

34-95 213 10 86

34-95 213 26 31

[berrocal@uma.es](mailto:berrocal@uma.es)

[emotional.intelligence.uma.es](http://emotional.intelligence.uma.es)

[https://www.researchgate.net/profile/Pablo\\_Fernandez-Berrocal](https://www.researchgate.net/profile/Pablo_Fernandez-Berrocal)

<https://www.facebook.com/laboratorioemociones.uma>

<https://twitter.com/pabloberrocal>

## Apéndice 5: Validación de instrumentos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr:  
**Jorge Laguna Velazco**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015- IA, aula 108, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red de salud santa Luzmila Disa 5 Lima, 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Lidia Yessica Gamboa León', is positioned above a horizontal line.

Lidia Yessica Gamboa León  
D.N.I: 40839608

## Experto 1: Estilo de Manejo de Conflictos

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



ESCUELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTERESES PROPIOS</b>							
	<b>DOMINANTE</b>							
1	Mi influencia la utilizo para conseguir que mis ideas sean aceptadas	X		X		X		
2	Mi autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	X		X		X		
3	Mi experiencia la utilizo para tomar decisión a mi favor	X		X		X		
4	Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	X		X		X		
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva	X		X		X		
	<b>EVITATIVO</b>							
6	Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	X		X		X		
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	X		X		X		
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	X		X		X		
9	Evito controlar las ideas de mi jefe	X		X		X		
10	Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	X		X		X		
11	Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	X		X		X		
	<b>INTERESES DE LOS OTROS</b>							
	<b>INTEGRADOR</b>							
12	Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros	X		X		X		
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	X		X		X		
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	X		X		X		
15	Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	X		X		X		
16	Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	X		X		X		
17	Trato de poner de lado todos nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	X		X		X		

18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	<input checked="" type="checkbox"/>							
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	<input checked="" type="checkbox"/>							
	<b>COMPROMETIDO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
21	Usualmente me ajusto a los deseos de mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
23	Generalmente hago concesiones con mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
25	Complazco las expectativas de mi jefe	<input checked="" type="checkbox"/>							
	<b>COMPLACIENTE</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	<input checked="" type="checkbox"/>							
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	<input checked="" type="checkbox"/>							
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	<input checked="" type="checkbox"/>							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jorge Roberto Vebros    DNI: 2807208

Especialidad del validador: Dr. Salud Urbina

<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

20 de Setiembre del 2016



Firma del Experto Informante

## Experto 1: Inteligencia Emocional



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ATENCIÓN A LOS PROPIOS SENTIMIENTOS ( Percepción)</b>							
1	Presto mucho atención a los sentimientos	X		X		X		
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	X		X		X		
3	Normalmente dedico tiempo pensar sobre mis emociones	X		X		X		
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	X		X		X		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	X		X		X		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	X		X		X		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	X		X		X		
8	Presto mucho atención a cómo me siento	X		X		X		
	<b>CLARIDAD EMOCIONAL ( Comprensión)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo claros mis sentimientos	X		X		X		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	X		X		X		
11	Casi siempre se cómo me siento	X		X		X		
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	X		X		X		
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes emociones	X		X		X		
14	Siempre puedo decir cómo me siento	X		X		X		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	X		X		X		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	X		X		X		
	<b>REPARACIÓN DE LOS ESTADOS DE ÁNIMO ( Regulación)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	X		X		X		
18	Aunque me sienta mal, procuró pensar en cosas agradables	X		X		X		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	X		X		X		
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	X		X		X		

21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	X		X		X	
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	X		X		X	
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	X		X		X	
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg)..... JOSUE G. LEONARDO VELAZCO ..... DNI: 70710101 .....

Especialidad del validador:..... Dr. DAVID ROSALES .....

...20 de Setiembre del 2016

<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



*[Handwritten signature]*

Firma del Experto Informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra:  
**Juana Yris Diaz Mujica**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015- IA, aula 108, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red de santa Luzmila -Disa 5 Lima,2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Lidia Yessica Gamboa León  
D.N.I: 40839608

## Experto 2: Estilo de Manejo de Conflictos

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

N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	INTERESES PROPIOS	DIMENSIONES / ítems	SI	No	SI	No	SI	No	
		<b>DOMINANTE</b>							
1		Mi influencia la utilizo para conseguir que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
2		Mi autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	✓		✓		✓		
3		Mi experiencia la utilizo para tomar decisión a mi favor	✓		✓		✓		
4		Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	✓		✓		✓		
5		Uso mi poder para ganar una situación competitiva	✓		✓		✓		
		<b>EVITATIVO</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6		Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	✓		✓		✓		
7		Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	✓		✓		✓		
8		Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	✓		✓		✓		
9		Evito controlar las ideas de mi jefe	✓		✓		✓		
10		Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	✓		✓		✓		
11		Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	✓		✓		✓		
		<b>INTERESES DE LOS OTROS</b>							
		<b>INTEGRADOR</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
12		Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros	✓		✓		✓		
13		Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
14		Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	✓		✓		✓		
15		Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	✓		✓		✓		
16		Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	✓		✓		✓		
17		Trato de poner de lado todos nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	✓		✓		✓		

18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	✓							
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	✓							
	<b>COMPROMETIDO</b>	Si	No	Si	No	Si	No		
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	✓							
21	Usualmente me ajusto a los deseos de mi jefe	✓							
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	✓							
23	Generalmente hago concesiones con mi jefe	✓							
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	✓							
25	Complazco las expectativas de mi jefe	✓							
	<b>COMPLACIENTE</b>	Si	No	Si	No	Si	No		
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	✓							
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	✓							
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	✓							

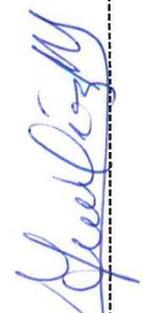
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg. Juana Yara Díaz Mujica    DNI: 09895072

Especialidad del validador: Doctora en Administración de la Educación, Lic. en Obstetricia

17 de Setiembre del 2016




Firma del Experto Informante

<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

## Experto 2: Inteligencia Emocional

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ATENCIÓN A LOS PROPIOS SENTIMIENTOS ( Percepción)</b>							
1	Presto mucho atención a los sentimientos	✓		✓		✓		
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	✓		✓		✓		
3	Normalmente dedico tiempo pensar sobre mis emociones	✓		✓		✓		
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	✓		✓		✓		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	✓		✓		✓		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	✓		✓		✓		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	✓		✓		✓		
8	Presto mucho atención a cómo me siento	✓		✓		✓		
	<b>CLARIDAD EMOCIONAL ( Comprensión)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo claros mis sentimientos	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	✓		✓		✓		
11	Casi siempre se cómo me siento	✓		✓		✓		
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	✓		✓		✓		
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes emociones	✓		✓		✓		
14	Siempre puedo decir cómo me siento	✓		✓		✓		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	✓		✓		✓		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	✓		✓		✓		
	<b>REPARACIÓN DE LOS ESTADOS DE ANIMO ( Regulación)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	✓		✓		✓		
18	Aunque me sienta mal, procuró pensar en cosas agradables	✓		✓		✓		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	✓		✓		✓		
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	✓		✓		✓		

21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	✓		✓		
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	✓		✓		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Juana Yara Díaz Mujica    DNI: 09395072

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación, licenciada en Obstetricia

17 de Setiembre del 2016

- <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



*Juana Yara Díaz Mujica*

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra:  
**Isabel Menacho Vargas**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los servicios de la Salud** de la UCV, en la sede **Los Olivos**, promoción 2015- IA, aula 108, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré por el grado de Magíster.

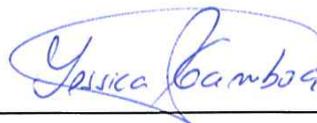
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red de salud santa Luzmila Disa 5 Lima, 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión y/o investigación en gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis más sinceros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Lidia Yessica Gamboa León  
D.N.I: 40839608

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

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTERESES PROPIOS</b>							
	<b>DOMINANTE</b>							
1	Mi influencia la utilizo para conseguir que mis ideas sean aceptadas	✓		✓		✓		
2	Mi autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	✓		✓		✓		
3	Mi experiencia la utilizo para tomar decisión a mi favor	✓		✓		✓		
4	Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	✓		✓		✓		
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva	✓		✓		✓		
	<b>EVITATIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	✓		✓		✓		
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	✓		✓		✓		
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	✓		✓		✓		
9	Evito controlar las ideas de mi jefe	✓		✓		✓		
10	Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	✓		✓		✓		
11	Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	✓		✓		✓		
	<b>INTERESES DE LOS OTROS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>INTEGRADOR</b>							
12	Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros	✓		✓		✓		
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	✓		✓		✓		
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	✓		✓		✓		
15	Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	✓		✓		✓		
16	Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	✓		✓		✓		
17	Trato de poner de lado todos nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	✓		✓		✓		

18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	✓							
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	✓							
	<b>COMPROMETIDO</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	✓							
21	Usualmente me ajusto a los deseos de mi jefe	✓							
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	✓							
23	Generalmente hago concesiones con mi jefe	✓							
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	✓							
25	Complazco las expectativas de mi jefe	✓							
	<b>COMPLACIENTE</b>	SI	No	SI	No	SI	No		
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	✓							
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	✓							
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg Menacho Vargas Isabel DNI: 09968395

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación

<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

22 de Setiembre del 2016



*[Handwritten Signature]*

Firma del Experto Informante

## Experto 3: Inteligencia Emocional

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ATENCIÓN A LOS PROPIOS SENTIMIENTOS ( Percepción)</b>							
1	Presto mucho atención a los sentimientos	✓		✓		✓		
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	✓		✓		✓		
3	Normalmente dedico tiempo pensar sobre mis emociones	✓		✓		✓		
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	✓		✓		✓		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	✓		✓		✓		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	✓		✓		✓		
7	A menudo pienso en mis sentimientos	✓		✓		✓		
8	Presto mucho atención a cómo me siento	✓		✓		✓		
	<b>CLARIDAD EMOCIONAL ( Comprensión)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo claros mis sentimientos	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	✓		✓		✓		
11	Casi siempre se cómo me siento	✓		✓		✓		
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	✓		✓		✓		
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes emociones	✓		✓		✓		
14	Siempre puedo decir cómo me siento	✓		✓		✓		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	✓		✓		✓		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	✓		✓		✓		
	<b>REPARACIÓN DE LOS ESTADOS DE ÁNIMO ( Regulación)</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	✓		✓		✓		
18	Aunque me sienta mal, procuró pensar en cosas agradables	✓		✓		✓		
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	✓		✓		✓		
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	✓		✓		✓		

21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	✓		✓		✓	
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	✓		✓		✓	
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓		✓		✓	
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Menacho Vargas Isabel ..... DNI: 09968375 .....

Especialidad del validador: Dra. administradora de la educación .....

22 de Setiembre del 2016

<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



Menacho

Firma del Experto Informante

## Apéndice 6: Base de Datos

### Prueba Piloto

**VARIABLE 1 : (EMC) ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	1	2	1	1	0	5	4	3	1	1	2	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
2	2	2	1	1	2	5	4	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
3	2	2	1	1	0	5	1	1	2	1	3	4	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	
4	2	3	1	2	0	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1
5	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	2	3	2	3	
6	1	4	2	2	0	1	4	3	4	1	1	3	3	1	1	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
7	2	2	1	1	0	7	4	3	2	1	1	4	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	3	3	4	3	4	
8	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	
9	1	4	1	1	2	7	4	3	1	1	1	1	1	2	4	4	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	
10	2	2	1	2	0	8	4	3	3	1	1	3	1	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	1	4	3	3	
11	1	2	1	2	2	7	1	2	2	1	1	4	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	
12	2	1	2	2	1	3	4	2	2	1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	3	4
13	2	2	1	2	0	3	4	3	1	1	3	1	1	4	4	1	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
14	2	2	2	2	0	4	1	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
15	2	3	2	2	0	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
16	2	2	1	2	0	3	4	3	1	1	2	1	4	4	2	1	4	4	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	

**VARIABLE 2 :(IE) INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24					
1	1	2	1	1	0	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	2	2	1	1	2	5	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
3	2	2	1	1	0	5	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	2	3	1	2	0	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	
5	1	2	1	2	2	3	3	2	4	4	3	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	
6	1	4	2	2	0	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	
7	2	2	1	1	0	7	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
8	1	1	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	1	4	1	1	2	7	4	3	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
10	2	2	1	2	0	8	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1	
11	1	2	1	2	2	7	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
12	2	1	2	2	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
13	2	2	1	2	0	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
14	2	2	2	2	0	4	1	2	3	2	2	3	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	3	2	2	0	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
16	2	2	1	2	0	3	4	3	4	2	2	1	1	2	2	3	4	4	3	2	1	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3

Aplicación Final

MANEJO DE CONFLICTOS

Nº	INTERESES PROPIOS											INTERESES DE LOS OTROS																									
	DOMINANTE					EVITATIVO						INTEGRADOR							COMPROMETIDO					COMPLACIENTE													
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
Persona 1	2	2	1	1	0	6	1	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	4	
Persona 2	2	2	1	2	0	4	1	2	1	1	4	3	1	1	2	4	1	4	3	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	
Persona 3	2	3	1	2	0	4	4	3	1	1	1	2	2	1	3	4	1	1	4	3	3	3	3	4	4	1	2	4	4	1	1	2	4	4	1	3	
Persona 4	1	3	1	1	0	7	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4		
Persona 5	2	2	1	2	0	4	4	2	3	1	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3		
Persona 6	2	2	1	1	0	6	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	4	4	3	4	3	1	4	4	2	3	2	2	2	3	4	3	4	
Persona 7	2	1	1	2	0	4	4	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	
Persona 8	1	2	2	2	0	4	4	2	1	1	1	4	1	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	2	
Persona 9	1	2	2	2	0	5	3	2	1	1	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	4	4	2	4	4	4	
Persona 10	2	2	1	2	0	4	4	3	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Persona 11	2	3	1	2	0	3	4	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1		
Persona 12	2	2	1	1	1	8	3	2	2	1	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
Persona 13	2	2	1	1	1	8	2	3	1	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	
Persona 14	1	2	2	2	2	5	2	2	1	1	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1		
Persona 15	2	2	1	2	0	4	4	3	2	1	1	2	2	3	4	2	2	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	2	4	4	3	2	1		
Persona 16	1	2	2	2	0	3	2	2	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
Persona 17	1	2	1	2	0	4	2	1	2	1	1	3	3	4	4	3	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	3	3	4	4	3	
Persona 18	2	3	1	2	0	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
Persona 19	1	3	2	2	0	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	
Persona 20	2	3	1	2	0	4	4	3	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	3	4	4	4	2	4	1	2	4	1	4	4	1	3	4	4	1	1	
Persona 21	2	3	1	1	0	6	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	
Persona 22	2	1	2	2	0	1	1	1	1	3	2	2	1	4	2	2	1	2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	1	2	2	3	3	3	
Persona 23	2	1	1	1	0	6	3	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	3	3	4	4	3	3	
Persona 24	2	2	1	2	0	4	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	
Persona 25	1	3	2	2	0	4	4	3	1	1	1	2	1	4	4	4	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	
Persona 26	2	2	1	2	0	4	4	3	1	1	4	1	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	
Persona 27	2	4	1	2	0	4	4	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
Persona 28	2	1	1	2	0	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	
Persona 29	2	1	2	1	0	6	2	2	1	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
Persona 30	2	2	1	2	0	6	2	3	1	1	3	3	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	
Persona 31	2	3	1	1	0	8	4	3	1	1	3	3	4	3	3	2	1	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
Persona 32	1	4	1	1	0	9	4	3	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	2	1	1	3	3	1	4	1	
Persona 33	2	1	1	1	0	6	1	2	1	1	2	2	1	3	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	1		
Persona 34	2	2	1	2	0	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Persona 35	2	1	1	1	0	6	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
Persona 36	1	1	2	2	0	5	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
Persona 37	2	2	1	1	0	6	2	1	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
Persona 38	1	2	1	1	0	8	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
Persona 39	2	2	1	2	0	6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	
Persona 40	2	3	1	1	0	6	4	3	3	2	3	4	2	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	1	4	4	4	4	
Persona 41	2	3	1	2	0	4	4	3	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	
Persona 42	2	1	2	2	0	4	3	2	2	1	3	3	1	3	4	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	
Persona 43	1	3	2	1	0	6	3	2	1	1	1	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	
Persona 44	1	2	2	2	0	6	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Persona 45	1	1	1	1	0	6	1	1	2	2	4	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	
Persona 46	1	2	1	1	0	6	4	3	3	1	1	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	
Persona 47	2	3	1	1	2	8	4	3	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	3	1	3	4	1	
Persona 48	2	3	1	2	0	4	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	
Persona 49	2	1	1	2	0	4	2	2	4	3	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	
Persona 50	2	1	1	1	0	6	1	1	3	2	1	1	1	3	1	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	3	4	2	
Persona 51	1	2	2	2	0	4	4	3	4	1	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	2	3	3	3	3	
Persona 52	1	2	2	1	0	5	4	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4										

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Nº	ATENCIÓN A LOS PROPIOS INTERESES								CLARIDAD EMOCIONAL								REPARACION DE LOS ESTADOS DE ANIMO							
	PERCEPCIÓN								COMPRESIÓN								REGULACIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
Persona 1	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 2	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4
Persona 3	4	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
Persona 5	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 6	3	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Persona 7	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Persona 8	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	4	4	4
Persona 9	4	2	2	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Persona 10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
Persona 11	3	4	2	3	1	1	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3
Persona 12	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 13	4	4	3	4	1	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 14	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
Persona 15	4	3	2	4	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3
Persona 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4
Persona 17	4	3	2	2	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4
Persona 18	2	2	2	2	1	1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 19	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
Persona 20	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2
Persona 21	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Persona 22	4	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
Persona 23	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Persona 24	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 25	4	3	2	4	1	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3
Persona 26	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Persona 27	3	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	1	2	1	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4
Persona 28	3	3	3	4	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	1	4	3
Persona 29	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 30	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Persona 31	3	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Persona 32	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	1	3	3	3
Persona 33	4	3	2	2	2	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 34	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 35	4	3	2	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
Persona 36	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 37	3	3	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
Persona 38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Persona 39	4	3	2	3	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
Persona 40	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3
Persona 41	1	1	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3
Persona 42	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
Persona 43	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4
Persona 44	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
Persona 45	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
Persona 46	2	2	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
Persona 47	4	3	3	3	1	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 48	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3
Persona 49	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
Persona 50	4	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4
Persona 51	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Persona 52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
Persona 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
Persona 54	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
Persona 55	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Persona 56	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4
Persona 57	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Persona 58	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Persona 59	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 60	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
Persona 61	3	2	1	1	1	2	1	4	1	4	2	1	1	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4
Persona 62	3	3	2	2	1	2	2	2	4	4	4	2	1	1	2	2	4	1	1	4	4	4	4	4
Persona 63	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3
Persona 64	4	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4
Persona 65	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Persona 66	4	4	4	4	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Persona 67	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Persona 68	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	4	2
Persona 69	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
Persona 70	3	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	4
Persona 71	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
Persona 72	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
Persona 73	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3
Persona 74	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
Persona 75	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4
Persona 76	4	3	2	3	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3</					

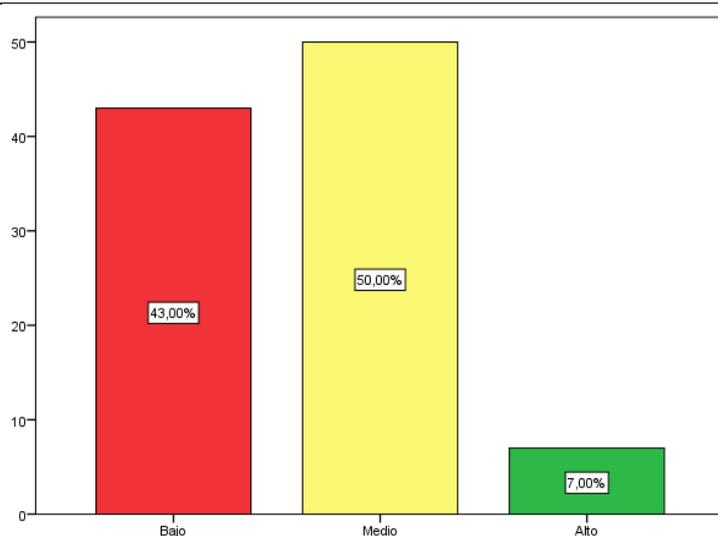
## Apéndice 7: Resultados Descriptivos

### Estilos de manejo de conflictos en su dimensión Dominante

Tabla 1

*Estilo Dominante de manejo de conflictos*

Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	43	36,8
Medio	50	42,7
Alto	7	6,0
Total	100	85,5



*Figura 1: Estilo de manejo de conflicto en su dimensión dominante de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V, Lima, 2016*

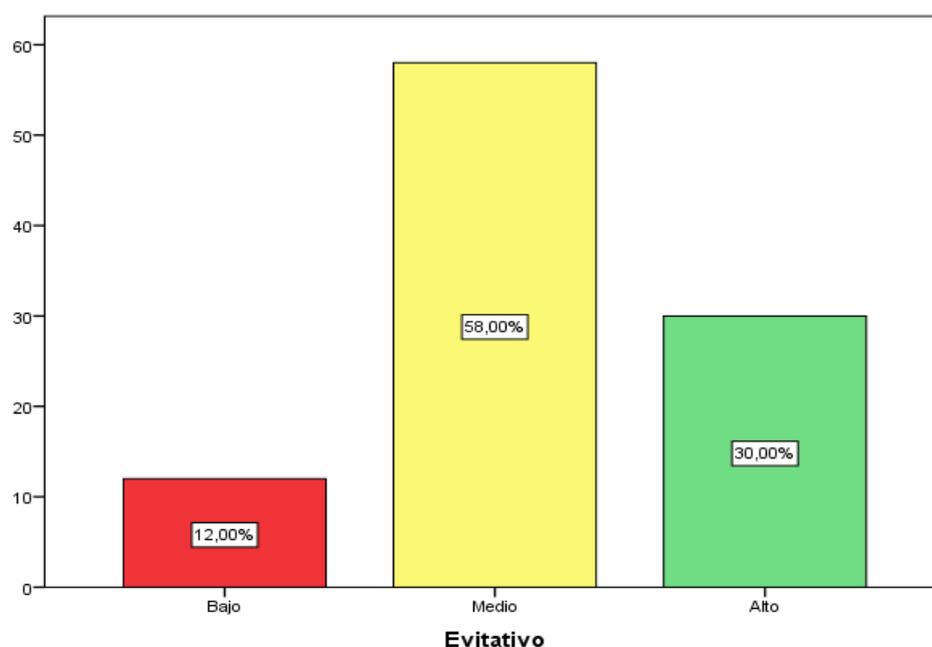
Interpretación: De la tabla y figura , nos muestra que el 50% de los trabajadores de salud presentan un nivel medio en cuanto a la dimensión intereses propios en cuanto al estilo dominante, seguido de un 43% presenta un nivel bajo y un 7% un nivel alto.

## Estilos de manejo de conflictos en su dimensión Evitativo

Tabla 2

*Estilo Evitativo de manejo de conflictos*

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bajo	12	10,3
Medio	58	49,6
Alto	30	25,6
Total	100	85,5



*Figura 2:* Estilo de manejo de conflicto en su dimensión evitativo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V, Lima, 2016

Interpretación: De la tabla y figura se observa que el 58% del personal presenta de salud un estilo evitativo , seguido de una ponderación alta 30%, y un bajo pocertanje el 12%

## Estilos de manejo de conflictos en su dimensión Integrador

Tabla 3

*Estilo de manejo de conflictos Integrador*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	4	3,4	4,0
	Medio	36	30,8	36,4
	Alto	59	50,4	59,6
	Total	99	84,6	100,0

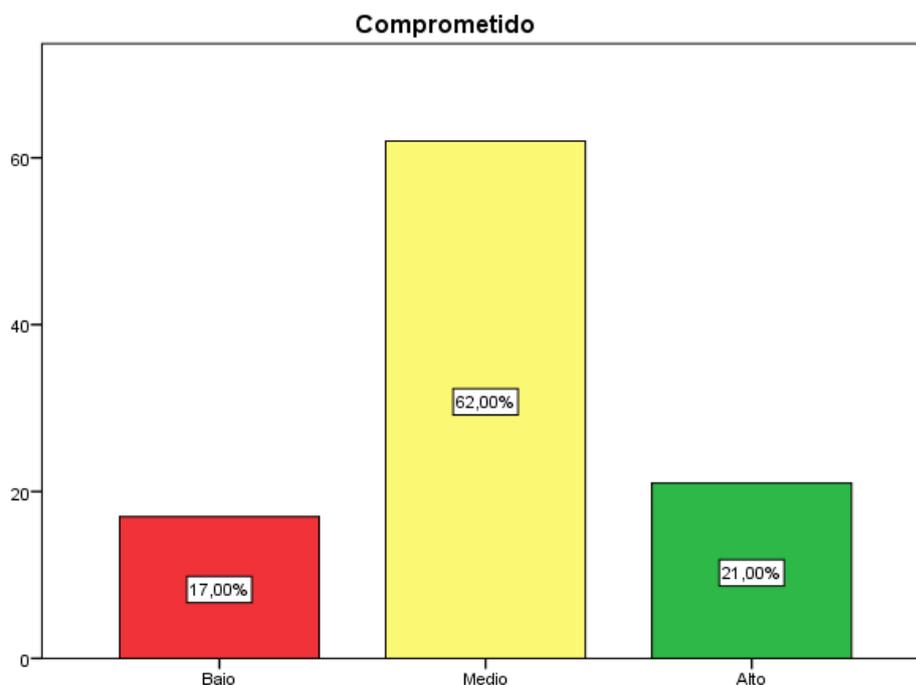
Interpretación: De la tabla y figura se desprende que los trabajadores de salud tienen un 59.6 % del estilo integrador, el 36 % presenta un nivel medio y un 4% un bajo nivel

**Estilos de manejo de conflictos en su dimensión Comprometido**

Tabla 4

*Estilo de manejo de conflicto Comprometido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	17	14,5	17,0
	Medio	62	53,0	62,0
	Alto	21	17,9	21,0
	Total	100	85,5	100,0



*Figura 3:* Estilo de manejo de conflicto en su dimensión comprometido de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V, Lima, 2016

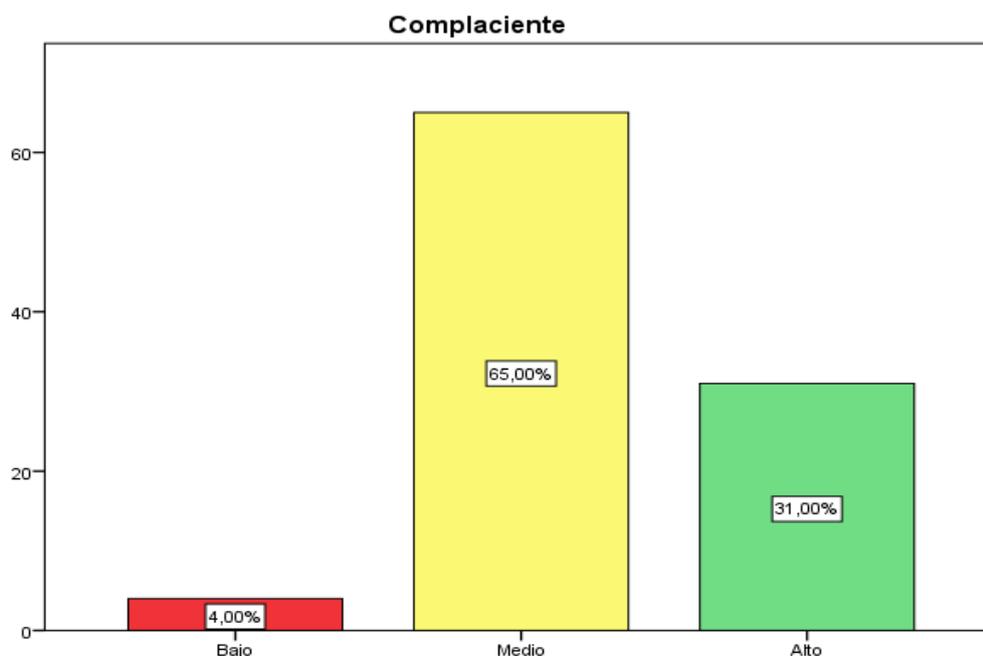
Interpretación: En los siguientes resultados de la tabla y figura se observa que el 62 % de los trabajadores de salud presentan un nivel medio del estilo comprometido , un 21% un nivel alto y el 17% un nivel bajo.

### **Estilos de manejo de conflictos en su dimensión complaciente**

Tabla 5

*Estilo Complaciente de manejo de conflictos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Bajo	4	3,4	4,0
	Medio	65	55,6	65,0
	Alto	31	26,5	31,0
	Total	100	85,5	100,0



*Figura 4:* Estilo de manejo de conflicto en su dimensión complaciente de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V, Lima, 2016

Interpretación: En la tabla y figura podemos apreciar que el 65% de los trabajadores presenta un nivel medio del estilo complaciente, un 31% un nivel alto y solo un 4% un nivel bajo.

### Nivel de inteligencia emocional en sus tres dimensiones

Tabla 6

*Nivel de inteligencia emocional*

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Percepción	10	32	20,98	4,187
Comprensión	15	32	25,26	4,131
Regulación	17	32	27,24	3,257

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla es una escala de 1 al 3, la dimensión a los propios intereses (percepción) obtuvo mayor puntuación ( $\bar{X} = 4.18$ ), en segundo lugar la dimensión claridad emocional (comprensión) ( $\bar{X} = 4.13$ ) y en tercer lugar la dimensión reparación de los estados de ánimo ( $\bar{X} = 3.25$ ). Según los resultados los trabajadores de salud presentan mayormente una inteligencia emocional donde prestan atención a sus

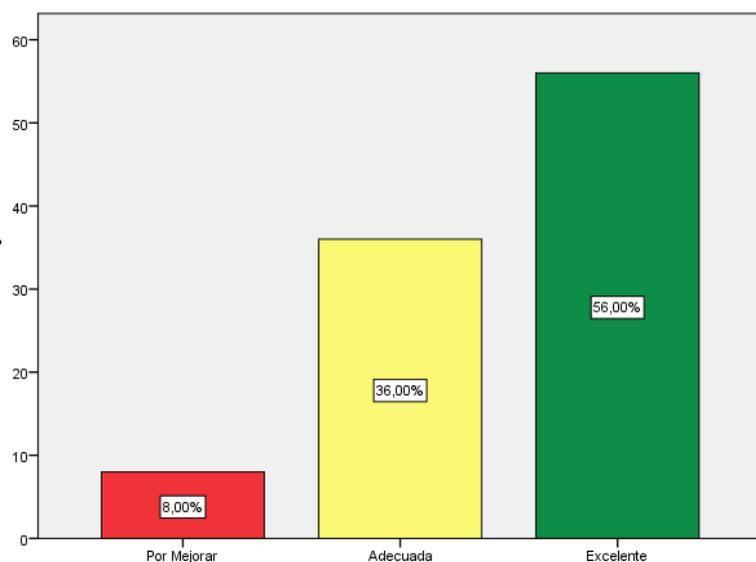
propios pensamientos sentimientos, emociones ante alguna situación determinada que se presente.

### Nivel de Inteligencia Emocional en su Dimensión :Atención a los propios intereses (percepción)

Tabla 7

*Dimensión: Atención a los propios intereses*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por Mejorar	8	6,8
	Adecuada	36	30,8
	Excelente	56	47,9
	Total	100	85,5



*Figura 5:* Dimensión Atención a los propios intereses (Percepción) de la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

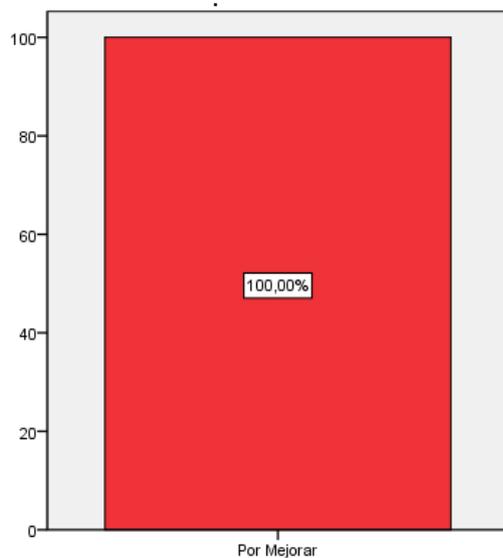
Interpretación: En la tabla y figura podemos observar que el 56 % de los trabajadores de salud presentan una excelente inteligencia emocional, seguida de un 36% con categoría adecuada y un 8% por mejorar.

## Inteligencia Emocional en su Dimensión : Claridad Emocional ( comprensión)

Tabla 8

*Dimensión :Claridad Emocional ( comprensión)*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por Mejorar	100	85.5
	Total	100	85,5



*Figura 6:* Dimensión Claridad emocional de la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

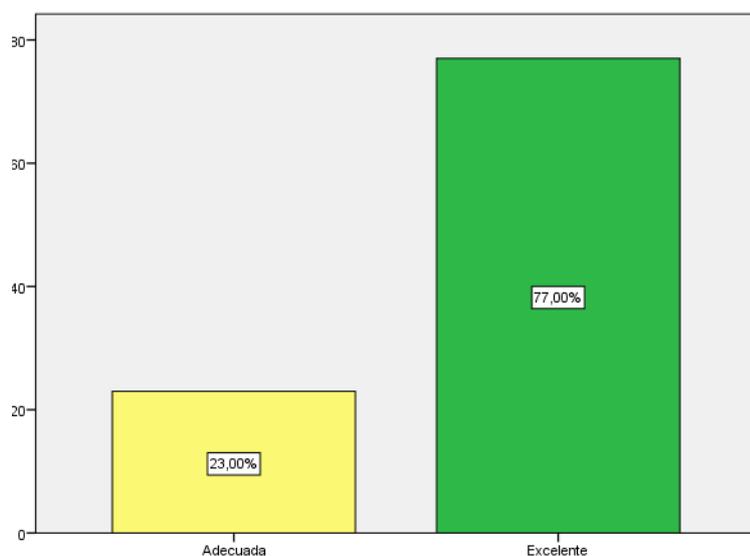
Interpretación: En la tabla y figura, encontramos que el 100% de los trabajadores de salud no comprenden sus sentimientos.

## Inteligencia Emocional en su Dimensión: reparación de los estados de animo

Tabla 9

*Reparación de los estados de ánimo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Por Mejorar	0	0	0
	Adecuada	23	19,7	23,0
	Excelente	77	65,8	77,0
	Total	100	85,5	100,0



*Figura 7:* Dimensión reparación de los estados de ánimo (Regulación) de la inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

### Interpretación:

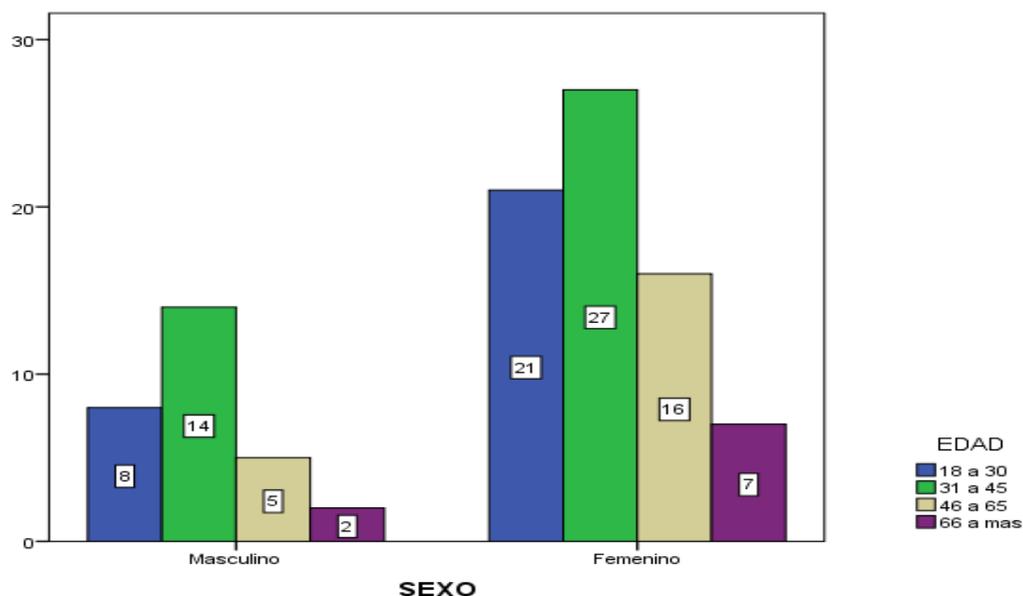
Interpretación: En la tabla y figura, encontramos que el 77% de los trabajadores de salud de la micro red presentan un nivel excelente de la inteligencia emocional, seguido del 23% con un nivel adecuado.

### Variables sociolaborales

Tabla 10

#### *Edad y sexo*

		18 a 30	31 a 45	46 a 65	66 a mas	Total
Sexo	Masculino	8	14	5	2	29
	Femenino	21	27	16	7	71
Total		29	41	21	9	100

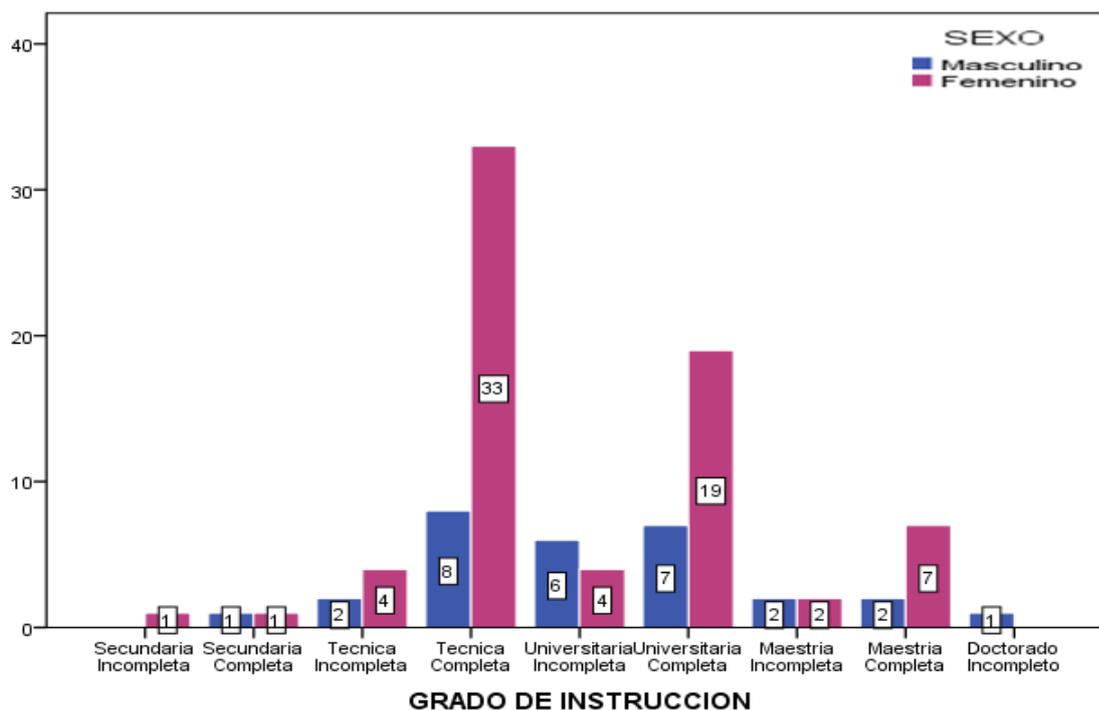


*Figura 8: Edad y sexo de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016*

**Interpretación:** Se observa en la tabla y figura, que el 71% de los trabajadores de salud lo conforman las mujeres y un 29% los varones. El grupo más grande de las mujeres 27% se encuentran comprendidas en las edades de 31 a 45 años, al igual que los hombres un 14% se ubica en ese rango de edad.

Tabla 11  
*Sexo y Grado de Instrucción*

Grado de Instrucción	Sexo			Total
	Masculino	Femenino		
Secundaria Incompleta	0	1		1
Secundaria Completa	1	1		2
Técnica Incompleta	2	4		6
Técnica Completa	8	33		41
Universitaria Incompleta	6	4		10
Universitaria Completa	7	19		26
Maestría Incompleta	2	2		4
Maestría Completa	2	7		9
Doctorado Incompleto	1	0		1
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>71</b>		<b>100</b>

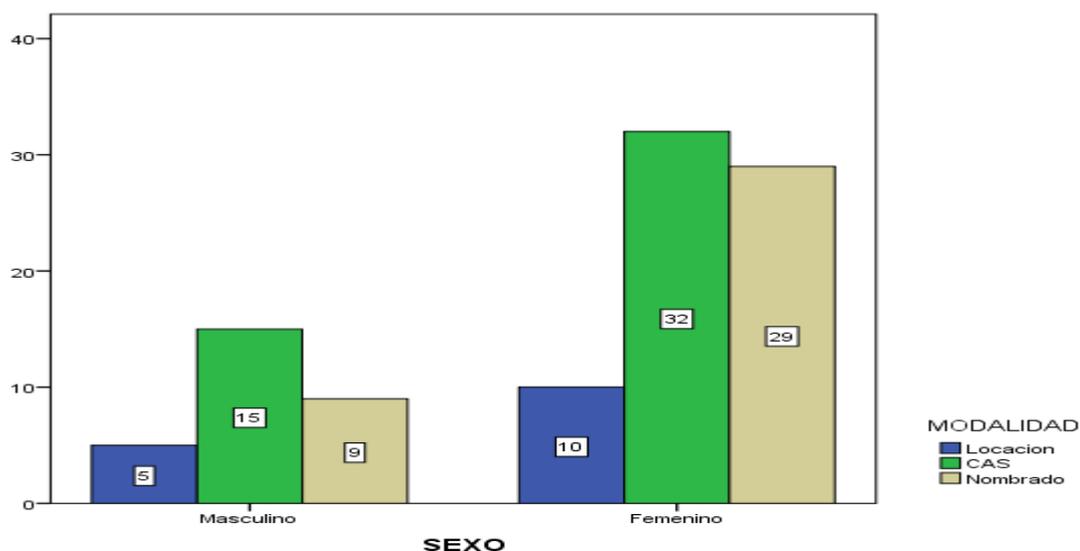


*Figura 9: Sexo y grado de instrucción de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016*

**Interpretación:** De la tabla y figura se observa que el 33% de las mujeres han cursado estudios técnicos, seguido de un 19% del grupo de mujeres con estudios universitarios, en cuanto a los hombres el 8% también ha cursado estudios técnicos y un 7% estudios universitarios.

Tabla 12  
*Sexo y Modalidad de contratación*

Sexo	Modalidad	MODALIDAD			Total
		Locación	CAS	Nombrado	
Sexo	Masculino	5	15	9	29
	Femenino	10	32	29	71
Total		15	47	38	100



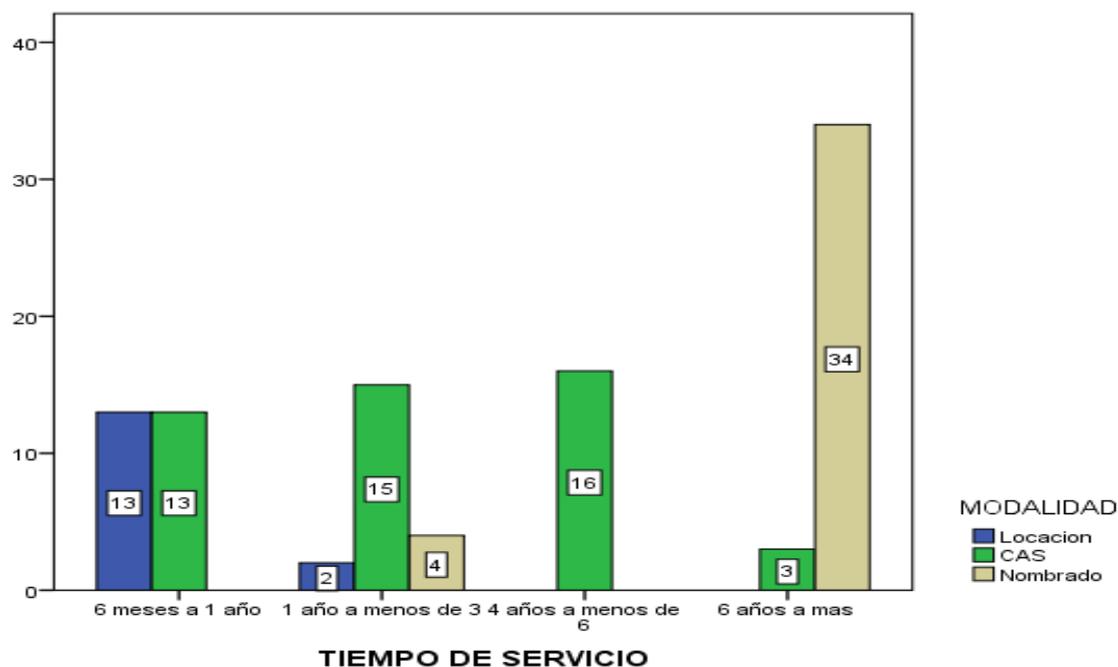
*Figura 10: Edad y modalidad de contratación de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016*

**Interpretación:** En la tabla y figura se muestra que el 38% de las mujeres son de modalidad nombrada y un 15 % de los varones en la modalidad de contrato administrativo de servicio.

Tabla 13

*Distribución por Tiempo de Servicio y Modalidad de contratación*

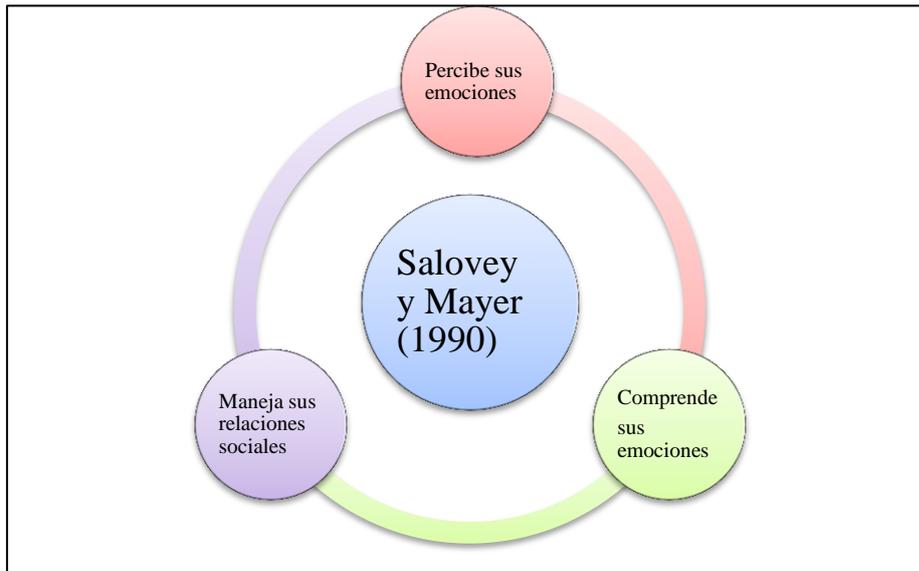
		Modalidad			Total
		Locación	CAS	Nombrado	
Tiempo de Servicio	3 meses a 1 año	13	13	0	26
	1 año a menos de 3 años	2	15	4	21
	a menos de 6 años	0	16	0	16
	3 años a mas	0	3	34	37
Total		15	47	38	100



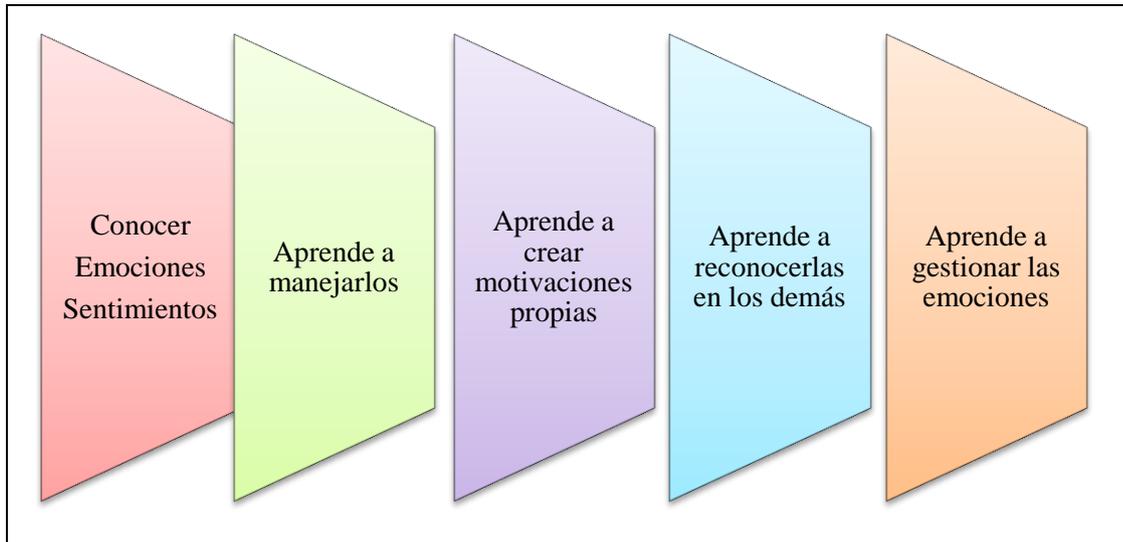
*Figura 11:* Tiempo de servicio y modalidad de contratación de los trabajadores de salud de la micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016

**Interpretación:** En la tabla y la figura se observa que el 34 % de trabajadores de salud son nombrados con más de 6 años de servicio, y un 16% en la modalidad de CAS de 4 a 6 años de labores.

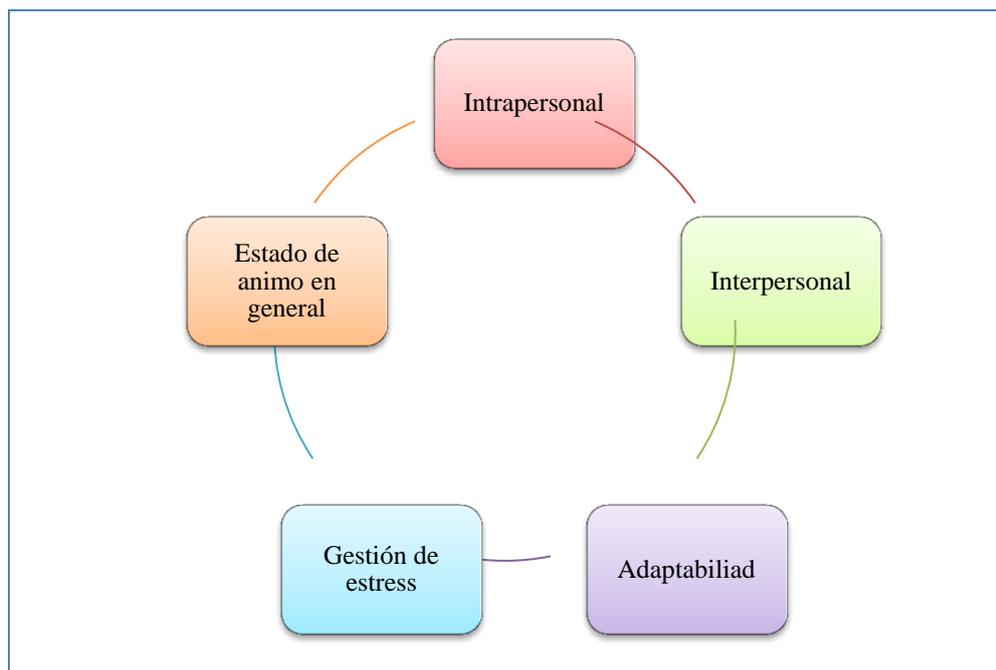
**Apéndice 8: Teorías de la inteligencia Emocional por autores**



*Figura 12:* Teoría de la inteligencia emocional  
Fuente: Salovey y Mayer (1990)



*Figura 13:* Teoría de la inteligencia emocional  
Fuente: Goleman (1995)



*Figura 14:* Teoría de la inteligencia emocional  
Fuente: Bar-On (1997)

Tabla 14  
Cuadro comparativo teorías y modelos de la inteligencia emocional

Teoría	Modelo	Definición	Características	Componentes
<b>Mayer Salovey (1990)</b>	Habilidades mentales	Habilidad que le da a la persona poder percibir, conoce y regula sus emociones	Basada en el reconocimiento de las propias emociones y proyectado hacia los demás.	En base a las emociones de la persona <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percibir, apreciar y expresar</li> <li>2. Asimilar</li> <li>3. Entender</li> <li>4. Reflexionar</li> </ol>
<b>Goleman (1995)</b>	Mixto	Habilidad para el autocontrol, auto motivación y persistencia.	Reconoce y regula las emociones de igual forma con en el trabajo en equipo, la empatía identifica las emociones de los demás. Aplicada al desarrollo de la vida	Cuenta con varios componentes <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auto –conciencia (sel-awareness)</li> <li>2. Auto – dirección ( Self-direction)</li> <li>3. Aptitudes sociales ( Social-awareness)</li> <li>4. Relaciones de dirección (relationship managment)</li> </ol>
<b>Bar-On (1997)</b>	Mixto	Habilidades y capacidades que forman un conocimiento para afrontar la vida	Influye de manera particular con los pensamientos para modificar su emoción y estados de ánimo. Atiende las demandas del medio ambiente, adaptación y manejo de estrés	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Intrapersonal</li> <li>2. Interpersonal</li> <li>3. Manejo de estrés</li> <li>4. Estado de animo</li> <li>5. Adaptabilidad</li> </ol>

## Apéndice 9: Archivo Fotográfico

### Personal de salud (Asistencial y administrativo)

