



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Capia Choque, Angel Amidey ([orcid.org/0000-0002-7482-7807](https://orcid.org/0000-0002-7482-7807))

**ASESOR:**

Dra. Huayya Leuyacc, Maria Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026))

**CO-ASESOR:**

Dr. Mescua Figueroa, Augusto Cesar ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad De Las Prestaciones Asistenciales y Gestión Del Riesgo En Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres y hermano quienes me motivaron e inspiraron a lograr mis metas y consolidar mi formación profesional. También se lo dedico a mi esposa e hijo quienes me impulsan siempre a estar en constante crecimiento personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora la Dra. María Elena Huauya quien con su guía, orientación y motivación me permitieron concluir con este trabajo de investigación.

A mis docentes quienes con sus conocimientos durante el posgrado me permitieron obtener las herramientas necesarias para el desarrollo de mis conocimientos.

A mis amigos y compañeros de trabajo quienes me apoyaron de manera desinteresada formando parte de esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE PATOLOGÍA CLÍNICA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III-1, LIMA, 2023", cuyo autor es CAPIA CHOQUE ANGEL AMIDEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 22- 07-2023 11:20:12

Código documento Trilce: TRI - 0608571



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CAPIA CHOQUE ANGEL AMIDEY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE PATOLOGÍA CLÍNICA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III-1, LIMA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CAPIA CHOQUE ANGEL AMIDEY <b>DNI:</b> 10034552 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7482-7807	Firmado electrónicamente por: ACAPIA el 27-07-2023 09:46:36

Código documento Trilce: INV - 1229036

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo de diseño e investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características demográficas y laborales del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	19
<b>Tabla 2</b> Relación entre las variables estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	23
<b>Tabla 3</b> Relación entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	24
<b>Tabla 4</b> Relación entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	25
<b>Tabla 5</b> Relación entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	26
<b>Tabla 6</b> Relación entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	27
<b>Tabla 7</b> Relación entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Estilo de manejo de conflictos en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.....	20
<b>Figura 2</b> Dimensiones del estilo de manejo de conflicto del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023. ....	21
<b>Figura 3</b> Inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023. ....	22



## RESUMEN

El conflicto es parte del ambiente laboral llegando a afectar el desempeño del trabajador generando pérdidas económicas, aun así, no todo conflicto es malo, se puede obtener ventajas de él, todo depende del manejo y la actitud emocional para afrontarlo. El objetivo fue determinar la relación que existe entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental y transversal, la muestra estuvo conformada por 122 participantes los cuales fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio estratificado, aplicando dos cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados muestran que un 72% presenta niveles altos de inteligencia emocional, los estilos colaborador y comprometido son los más usados con 80% y 54% respectivamente; las variables mostraron una distribución no paramétrica aplicando la prueba de Spearman para medir la relación de ambas, obteniendo un  $Rho = 0.387$  con un  $sig = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). Se concluye que existe una relación directa baja entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

*Palabras clave:* Manejo de conflictos, inteligencia emocional, patología clínica

## ABSTRACT

Conflict is part of the work environment, affecting the worker's performance, generating economic losses, even so, not all conflict is bad, advantages can be obtained from it, everything depends on the management and emotional attitude to face it. The objective was to determine the relationship between conflict management styles and the level of emotional intelligence in the clinical pathology staff of a level III-1 health facility, 2023. The research methodology was of a quantitative approach, applied, non-experimental and cross-sectional, the sample consisted of 122 participants who were selected by stratified random sampling, applying two questionnaires for data collection. The results show that 72% have high levels of emotional intelligence, the collaborative and committed styles are the most used with 80% and 54% respectively; the variables showed a non-parametric distribution applying the Spearman test to measure the relationship of both obtaining a  $Rho = 0.387$  with a  $sig = 0.00$  ( $p < 0.05$ ). It is concluded that there is a low direct relationship between conflict management styles and the level of emotional intelligence in the clinical pathology staff of a level III-1 health facility, 2023.

*Keywords:* Conflict management, emotional intelligence, clinical pathology.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), los recursos humanos son la pieza clave en todo sistema de salud, pues la calidad de servicio depende de sus competencias y acciones. Asimismo, la interacción entre individuos con distintas creencias, y emociones, no están exentas del conflicto, llegando a afectar el desempeño laboral (Kitsios et al., 2022). De acuerdo con Amsler et al. (2020) esto puede generar costos innecesarios y rotación de empleados afectando directamente la producción. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), anualmente se pierden un billón de dólares relacionadas con la salud mental del trabajador. Aun así, no todo conflicto es malo, se puede obtener ventajas de aquel evento, todo depende del manejo y la actitud emocional que se adopte para afrontarlo (Valente & Lourenço, 2020).

En América Latina, la fuerza laboral está representada por el 60% de la población (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2022). Debido a ello es importante promover condiciones apropiadas para el trabajador, que minimicen la tensión y los conflictos asegurando el máximo rendimiento y fidelización del personal (OMS, 2022). Según Vesperi et al. (2020), el personal de salud debe desarrollar competencias emocionales para poder afrontar situaciones de conflicto y estrés que servirán como impulso para el cumplimiento de metas, así como una oportunidad de crecimiento y desarrollo. En tal sentido, el fomento de una adecuada inteligencia emocional (IE) es necesaria para el desarrollo organizacional y personal (Salinas, 2020).

En el Perú, el sistema de salud presenta deficiencias en muchos aspectos entre ellos el bienestar laboral de sus trabajadores (Espinoza et al., 2020). Sumado a esto, durante la pandemia del COVID-19, se vio incrementado en los trabajadores ciertas características conductuales y emocionales como el estrés y la ansiedad (Palomino & Huarcaya, 2020). Esta alteración en el control emocional conllevó a distintas situaciones, entre ellas el conflicto interpersonal en los puestos de trabajo, debido a ello se debe promover un adecuado manejo de conflictos con una aptitud dinámica e inteligente (Apaza & Arapa, 2021). Siendo importante implementar acciones que fortalezcan las actitudes emocionales como pilar un básico para evitar conflictos (Flores & Terán, 2018).

Los establecimientos de salud nivel III-1 son los encargados de velar por las necesidades sanitarias de la población a la cual están circunscritas, este servicio brindado debe ser integral, con mayor capacidad resolutive y de calidad (Ministerio de salud [MINSA], 2022). Ante la complejidad de la población que atienden, la infraestructura antigua, la escasez de personal y una organización fragmentada y disfuncional (ASIS MINSA, 2019). El trabajador se enfrenta a diversos factores que conllevan a generar conflicto con las personas de su entorno, es ahí que el adecuado control de las emociones llevadas de manera inteligente genera estímulos positivos caso contrario nos llevan a actos erráticos.

Ante esto se plantea el siguiente problema de investigación:

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023?

La investigación se justifica teóricamente porque aportó resultados confiables que permiten compararlos con los trabajos de otros autores y sirven de referencia para futuras investigaciones, pues a nivel local existe escasa información que relacione la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en el ámbito de los trabajadores de la salud.

Esta investigación permitió justificarse en la práctica, pues dio a conocer el nivel de IE, y la tendencia a determinados estilos de manejo en los conflictos del personal, lo que ayudo a establecer estrategias para la mejora de las aptitudes en el control emocional, frente a situaciones de conflicto y estrés, para minimizar el impacto negativo en el equipo de trabajo, pues como se ha mencionado el recurso humano es un valor primordial en toda organización.

Por otro lado, se justifica de manera social, porque de la información obtenida y las estrategias que de ella resultaron, los trabajadores pudieron tener el autoconocimiento para el control de sus emociones permitiéndoles actuar de manera constructiva ante determinadas situaciones de conflicto, lo que ayudó a crear ambientes de trabajo más agradables que influyeron en alcanzar los objetivos tanto a nivel laboral como personal.

De esta manera se redacta el siguiente objetivo general:

OG: Determinar la relación que existe entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

A su vez se enuncia los siguientes objetivos específicos:

OE1: Analizar la relación que existe entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

OE2: Analizar la relación que existe entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

OE3: Analizar la relación que existe entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

OE4: Analizar la relación que existe entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

OE5: Analizar la relación que existe entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.

Así mismo se planteó las siguientes hipótesis:

HG: Existe una relación significativa entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

HE1: Existe una relación significativa entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

HE2: Existe una relación significativa entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

HE3: Existe una relación significativa entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

HE4: Existe una relación significativa entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

HE5: Existe una relación significativa entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación con los estudios previos relacionados con la investigación tenemos los siguientes trabajos:

Vega (2022) en su investigación buscó establecer la influencia de la IE en el manejo de conflictos del personal que labora en los establecimientos comunitarios dedicados a la salud mental. Realizó un estudio cuantitativo, básico, no experimental y correlacional transversal; donde uso los instrumentos: Test de IE de Goleman y el instrumento manejo de conflictos de Thomas-Kilman; en una población de 70 trabajadores. Obtuvo como resultado que la IE y sus dimensiones presentan niveles moderados en su población, además la relación entre las variables IE y manejo de conflictos es significativamente alta con un  $Rho = .864$  y una significancia de  $p = 0.00$ . El investigador concluyó que entre las variables mencionadas existe una fuerte correlación directa.

Ramírez (2022) propuso analizar el nivel de inteligencia emocional frente a los conflictos en los enfermeros del Colegio de Regional CR III. Realizó un estudio de tipo básico, correlacional, no experimental, utilizando los instrumentos TSMM 24 y el Test de Tomas-Kilman, el tamaño muestral estuvo conformada por 100 enfermeras seleccionadas por conveniencia. Encontró que las enfermeras participantes mostraron niveles moderados de IE (75%), se realizó la correlación entre las variables no encontrando relación significativa, pero si se encontró una relación significativa inversa débil ( $Rho = -.206$ ) entre la IE y el estilo evasivo del manejo de conflictos. Concluyó que en las enfermeras existe un el nivel medio de IE.

Silva (2018) planteó demostrar la relación entre la forma en como los trabajadores resuelven sus conflictos y el nivel de inteligencia emocional en un centro de salud en Cómas. Para ello diseño un estudio no experimental, correlacional, en 40 trabajadores de dicho establecimiento realizando un muestreo censal. Los resultados que presento demuestran con un  $Rho$  de Spearman de 0.992 que entre la IE y la resolución de conflictos existe una relación significativa muy alta de sentido positivo. Concluyó la presencia de una relación muy fuerte entre la IE y la variable resolución de conflictos, además con sus dimensiones de intereses propios e intereses por los demás.

Álvarez (2022) se propuso establecer la relación entre el manejo de conflictos y las habilidades emocionales de los trabajadores de un hospital de EsSalud. Realizó una investigación básica, correlacional, cuantitativa, no experimental; en una muestra de 207 participantes. Los resultados revelaron que existe un predominio de habilidades emocionales de nivel medio (47%) y alto (41%), a su vez se presentó un  $Rho = 0.687$  entre las variables principales, además que los estilos más usados son el comprometido y el evasivo. Dio como conclusión que existe una moderada relación positiva entre el manejo de conflictos y las habilidades emocionales.

Poma (2019) buscó identificar la relación entre la IE y las formas de manejar los conflictos por parte de los trabajadores asistenciales de un establecimiento de EsSalud nivel I. Empleo un estudio no experimental, correlacional; el tamaño muestral fue de tipo censal de 32 trabajadores a quienes se les aplicaron instrumentos de evaluación de IE de Goleman y la prueba de Thomas-Kilman. Los resultados indican un predominio del nivel óptimo de IE (87.5%), siendo el estilo comprometido de manejo de conflicto el más utilizado (28.12%), además la significancia entre ambas variables fue de  $p = 0.73$ . En sus conclusiones menciona que no encontró una relación entre las variables escogidas para el estudio.

Aseery et al. (2023) su objetivo fue averiguar la relación entre la IE y las tácticas de gestión de los conflictos en la perspectiva de los jefes de enfermería. Realizaron un estudio correlacional, transversal y cuantitativo; la muestra estaba constituida por 210 enfermeros jefes de 21 hospitales; se utilizó cuestionarios en línea que constaban de tres secciones: sociodemográfica, rasgo de inteligencia emocional y gestión de conflictos. Los resultados revelaron que el grupo predominante fueron las mujeres con un 78.1%, el nivel de IE era medio y que el grado de estrategias de manejo de conflictos era alto, la relación entre las dos variables presentó un  $p$  valor = 0.866. Concluyeron que la IE no tiene correlación estadística con las tácticas para afrontar los conflictos.

Latsou et al. (2022) su objetivo fue evaluar el papel de la Inteligencia emocional entre los trabajadores sanitarios y su relación con la resolución de conflictos en un hospital público. Realizaron un estudio transversal, la muestra fue de 153 profesionales quienes llenaron un cuestionario sobre características



socioeconómicas, manejo de conflictos e IE. Dieron como resultado que los estilos de manejo de conflictos más predominantes son el evasivo con un 71,9% y el comprometido con 53.6%; existe un nivel moderado de IE ( $5.6 \pm 0.7$ ); y el aumento de la IE de los empleados se correlaciona con la disminución de los problemas organizacionales y con la satisfacción en el trabajo. Concluyeron que no encontraron una relación estadística entre las variables principales.

Ranjbar y Bahariniya (2021) tuvieron como meta establecer la relación entre la gestión de conflictos y la inteligencia emocional en el sistema de salud de Irán. Realizaron un estudio descriptivo-analítico, la muestra fue de 194 miembros del personal en Yazd, Irán; se utilizaron dos cuestionarios estándar para la medición de las variables y recolección de datos. Describieron un resultado significativo de relación negativa ( $r = -.438$ ) entre la IE y la gestión de conflictos en su conjunto, y entre todas las dimensiones de ambas variables. Concluyeron que la relación entre la IE y la gestión de conflictos está dividida, y que una inteligencia emocional alta no siempre indica que un individuo usará estrategias de manejo de conflictos.

Liaqat et al. (2021) plantearon identificar el papel de la IE en los estilos de gestión de conflictos entre los enfermeros. Realizaron un estudio cuantitativo, en una muestra de 400 enfermeros de distintos hospitales; emplearon 2 cuestionarios para la recabar la información. Los resultados mostraron que los estilos integración, complaciente, dominante y comprometido se correlacionan positivamente con el nivel de IE, y el estilo evasivo se correlaciona negativamente, además que los estilos que más usan los enfermeros son el colaborador en un 42.1% y comprometido en un 29.4%. Concluyeron que educar al personal de enfermería sobre IE puede mejorar su capacidad para gestionar los conflictos en el lugar de trabajo.

Al-Hamdan et al. (2019) los investigadores se propusieron examinar el impacto de la IE en los estilos de manejo de los conflictos entre los jefes de enfermería en Jordania. Utilizaron un diseño correlacional en 248 enfermeros, empleando cuestionarios para recolectar la información. Los resultados indicaron que un nivel moderado de IE es el más predominante con un 56%, el estilo colaborador y comprometido son los más usados con una media de 3.89 y 3.77 respectivamente; además existe una relación significativa entre todas las

dimensiones del manejo de conflictos y la IE, encontrando relaciones directas de bajo grado entre la IE y los estilos integrador, complaciente y comprometido, y una relación indirecta de bajo grado con los estilos dominante y evitativo.

El conflicto es inherente en toda sociedad, adquiere diversas formas y conlleva a determinados resultados (Vega et al., 2015). A su vez Moeller y Kwantes (2015) declaran que el conflicto es una discordia entre partes por motivos de diferencias o desacuerdos entre los intereses o necesidades de los involucrados. En todo ambiente laboral el conflicto es parte inseparable de su función (Latsou et al., 2022). Por ello Valente y Lourenço (2020) indican que el conflicto laboral se produce en distintos niveles de la organización debido a las diferencias en las expectativas, objetivos o cursos de acción para enfrentar una determinada situación. Los sistemas de salud públicos no son ajenos a estos eventos, la forma de actuar frente a estos escenarios, pueden producir cambios ya sean negativos o positivos (Liaqat et al., 2021; Fernández, 2021).

El manejo de conflictos (MC), es el uso de estrategias o técnicas utilizadas con el fin de obtener algo deseado de él (Robbins & Judge, 2013). Es una táctica para alcanzar un acuerdo y lograr ciertos objetivos (Flores & Terán, 2018). Es así como un buen MC es un proceso sistemático que permite encontrar soluciones que satisfagan a las partes en conflicto (Al-Hamdan et al., 2019); con el fin de reducir los eventos disfuncionales que afectan la eficiencia del grupo y sacar resultados positivos de aquellos conflictos que pueden crear una oportunidad de mejora (Vesperi et al., 2020; Li et al., 2021). Por el contrario, una mala gestión de los conflictos induce a un mal clima laboral, mermando la adecuada atención y el logro de metas y objetivos (Aseery et al., 2023).

Los estilos de manejo de conflicto (EMC), según Hopkins & Yonker (2015) es un conjunto de comportamientos que las personas usan como respuesta ante situaciones conflictivas. Para Winardi et al. (2020) son patrones específicos de comportamientos que los individuos tienden a usar ante los conflictos. Ninguno de los EMC es bueno o malo, todo depende de los motivos y circunstancias en que se presentan estas situaciones problemáticas (Rahim, 2017). Es así como estos estilos tienen un origen basado en el comportamiento siendo variable y dinámico dependiendo de los atenuantes que llevan a la persona a ese momento

de discordia, por ello de acuerdo con la percepción de ese instante es que se opta por un estilo u otro (Fernández, 2021).

Existen diversos conceptos para definir los estilos en el MC, no obstante, hay un acuerdo mayoritario en usar el Dual Concern Model o Modelo de Intereses dobles propuestos por Blake y Mouton (1964) para clasificar los EMC. Esta clasificación se basa en dos motivaciones principales: el interés propio y el interés por los demás, este modelo ha sido reinterpretado posteriormente por otros autores, siendo dos los principales Thomas y Rahim los que la literatura resalta (Mendoza & Milicua, 2018).

Es así como tenemos a Thomas (1974) quién clasifica a los EMC en base a dos pilares: el grado de Asertividad, es decir la medida en que se desea satisfacer los propios intereses; y el grado de Cooperatividad, que es el deseo de satisfacer los requerimientos de los demás. Es en base a la combinación de estas dos conceptualizaciones, que propone cinco EMC: competitivo, colaborador, evasivo, complaciente y comprometido (Robbins & Judge, 2013; Zhang et al., 2022). Una década más tarde Rahim propone cinco estilos, basado en dos dimensiones el interés propio y el interés en los otros, estos estilos son: dominante, integrador, evitativo, servilismo y compromiso (Villamediana et al., 2015; Mendoza & Milicua, 2018).

El estilo competitivo o dominante, se caracteriza por ser asertiva y no cooperativa, donde el directivo o trabajador busca satisfacer sus propias necesidades, imponer sus ideas para lograr sus metas, sin importarle los efectos o los intereses de la otra parte en conflicto (Robbins & Judge, 2013). La persona que utiliza este estilo se basa en su rango en la organización o en su capacidad de argumentar para defender su postura, siendo este estilo adecuado cuando hay que tomar decisiones urgentes o no gratas para el resto (Winardi et al., 2020).

El estilo colaborador o integrador, es asertiva y colaborativa, donde se trata de satisfacer los intereses de ambas partes en conflicto (Winardi et al., 2020). Se caracteriza por que los involucrados realizan una escucha activa de las necesidades, deseos y sentimientos de ambas partes, se implantan metas y objetivos claros para encontrar soluciones que beneficien a todos y logren mantener las buenas relaciones, por ello un directivo o trabajador que utiliza este

estilo tiene claro que el conflicto es causado por las relaciones interpersonales y no está en la persona (Vesperi et al., 2020). Es útil cuando se trata de resolver problemas complejos, demanda tiempo para ponerse de acuerdo, he ahí una de sus desventajas (Valente & Lourenço, 2020).

El estilo comprometido o transigir, se caracteriza por tener puntos intermedios entre asertividad y cooperación (Assi et al., 2022). Es decir, donde cada parte en conflicto cede algo para llegar a una solución que compense de manera parcial sus necesidades e intereses, esta estrategia se usa cuando no existe la suficiente voluntad de solucionar el problema, o cuando se debe encontrar una solución rápida por limitaciones de tiempo, y se deban lograr algunas metas para las partes en disputa sin alterar las relaciones (Mendoza & Milicua, 2018). Este estilo ayuda a mantener la eficacia de la institución para conseguir los objetivos trazados, sin alterar el clima laboral y encontrar una solución sensata (Apaza & Arapa, 2021).

El estilo evasivo o evitativo, es no asertivo ni colaborativo, no trata de satisfacer sus necesidades ni la de los demás, observa y reconoce que existe un conflicto, pero simplemente lo ignora y no se involucra en él para resolverlo (Robbins & Judge, 2013). Es una estrategia para posponer un problema cuando no es el momento adecuado o retirarse frente a una situación amenazante donde no tenga oportunidad de defenderse (Vesperi et al., 2020). Este estilo usado en la gestión permite posponer los problemas para los cuales aún no se tienen los medios adecuados para resolverlo o aquellas situaciones de conflicto que son poco relevantes en comparación a otras (Mendoza & Milicua, 2018).

El estilo complaciente, servilismo, es no asertivo y si cooperativo, donde la persona que opta por esta estrategia no satisface sus necesidades, pero si la de los demás donde se auto sacrifica para mantener la relación con la otra parte, donde lo lleva a tomar acciones como estar de acuerdo sin una evaluación crítica o ceder ante las exigencias de los demás (Apaza & Arapa, 2021). Si el trabajador opta por este estilo en circunstancias inadecuadas puede conducirlo a una insatisfacción en su ambiente laboral, formar un carácter pasivo y con bajas expectativas de superación (Flores & Terán, 2018). Llevado en las circunstancias correctas permite destacar los aspectos comunes entre las partes y satisfacer

las necesidades de los demás manteniendo una relación cordial y de respeto (Valente & Lourenço, 2020).

Cuando se produce un conflicto, inmediatamente se involucran las emociones (Winardi et al., 2020). Los distintos EMC están presentes en nosotros, solo que algunas las usamos más que otros, dependiendo de la situación y las emociones que predominan en nuestro ser en ese momento (Vesperi et al., 2020). Diversas investigaciones demuestran que un nivel adecuado de IE influyen en el uso adecuado de los EMC, que permite resolver de manera exitosa los conflictos e influyen en las relaciones laborales (Aseery et al, 2023). En toda organización la gestión adecuada del conflicto llevada de manera eficaz puede reducir los efectos negativos de las emociones y fomentar el trabajo en equipo (Hopkins & Yonker, 2015).

La inteligencia emocional, es un concepto que se dio a conocer por primera vez por los psicólogos Mayer y Salovey (1997). Ellos indicaron que la IE es la capacidad de percibir y generar sentimientos que ayuden a la mente a comprender las emociones y saber regularlas para promover un crecimiento emocional e intelectual (Chan et al., 2014; Recuenco, 2020). Posteriormente fue Daniel Goleman, quién popularizo este término (Winardi et al., 2020), e indicó que la IE es la capacidad de comprender nuestras propias emociones y de las personas que nos rodean, gestionar una respuesta adecuada de ellas frente a diversas situaciones que nos permitan superar obstáculos y alcanzar nuestras metas (Al-Hamdan et al., 2019).

Actualmente este concepto ha sido adoptado en diversos campos, como en el área de gestión de las organizaciones, es así como Li et al. (2021) mencionan que la IE es una característica que todo empleado en una empresa debe poseer para mantener una ventaja sobre la competencia. Para Moeller y Kwantes (2015) es una actitud prosocial relacionada con el buen entendimiento interpersonal que ayude a una adecuada interacción entre los miembros de una organización. Salinas (2020) menciona que la IE conforma la base de competencias organizacionales que influyen en el éxito en el campo profesional. Según Kitsios et al. (2022) es la capacidad de todo trabajador para tomar decisiones que resuelvan un problema. La IE es un atributo muy importante que un buen líder debe poseer (Aseery et al., 2023).

Últimamente se está viendo la importancia de la IE en el trabajador de salud (White & Quinn, 2023), pues se ha visto que esta habilidad trae muchas ventajas en el campo de la atención médica, como permitir tolerar las presiones, estimular el trabajo en equipo, aumentar la motivación, promover el liderazgo y el desarrollo tanto personal como profesional, lo cual es reflejado en la atención con calidad hacia los usuarios por parte del personal sanitario (Yacavilca, 2017; Zeb et al., 2021).

Existen diferentes enfoques para evaluar la inteligencia emocional, para fines de este estudio se aplicó la clasificación realizada por Goleman (1998). Este autor sugirió que su conceptualización tiene aplicación en el campo organizacional y laboral permitiendo predecir el éxito (Fernández, 2021). Goleman consideró cinco dimensiones clasificadas en dos grupos: La primera es el dominio de sí mismo o aptitud personal, que comprende las dimensiones de autoconocimiento, autorregulación y automotivación; el segundo grupo comprende el manejo de las relaciones o aptitud social y que envuelve a las dimensiones de empatía y habilidades sociales (Izzarelli et al., 2022).

La autoconciencia es la capacidad de reconocer las propias emociones y se basa en tres competencias. La conciencia emocional, es reconocer los sentimientos y como estos afectan su desempeño. La auto evaluación, es la capacidad de reconocer sus fortalezas y debilidades siendo abiertas al aprendizaje. Y la auto confianza, es la capacidad de ir más allá de lo establecido mediante la buena toma de decisiones a pesar de las dudas y presiones (Babatunde et al., 2023)

La autorregulación se asocia con la “memoria que trabaja” de la parte prefrontal del cerebro, que ayuda a prestar atención, tomar decisiones y retener información, donde en momentos de emergencia esta memoria reduce su capacidad produciendo bloqueos mentales temporales. Está asociada con tres competencias como el autocontrol que implica el dominio de sus impulsos y sentimientos de manera positiva; La fiabilidad que involucran crear confianza, admitir los errores y enfrentar situaciones no éticas; e Innovación y adaptabilidad que se asocia a aportar nuevas ideas y ajustarse a los cambios de manera rápida (Raeissi et al., 2019).

La automotivación está relacionada con la satisfacción de lograr algo, ayudar y enseñar a los demás. Comprende tres competencias, la motivación al logro, es proponerse metas que impliquen un reto para mejorar su desempeño retroalimentándose con sus logros (Salvador, 2021); el compromiso es realizar sacrificios para alcanzar metas organizacionales; e Iniciativa y optimismo esta competencia se asocia con sobrepasar las expectativas que se tienen sobre ellos y buscar oportunidades frente a algún obstáculo (Hudgins et al., 2022).

La empatía es la característica más importante para conocer los sentimientos de los demás. Se basa en cinco competencias; Comprender a los demás, las personas con esta particularidad son atentas, buenos escuchas y son sensibles a los sentimientos de los otros; desarrollo de los demás, reconocen los logros de los demás y la recompensan; Orientación al servicio, es reconocer las necesidades de los clientes y buscan la manera de satisfacerlo para incrementar su lealtad al servidor; apalancamiento de diversidad, implica apreciar las diferencias que existen entre los demás, respetando y buscando relacionarse de la mejor manera para el logro de metas; y la conciencia política, es reconocer las influencias sobre la organización en el ámbito político, cultural y social y estar acorde con ellas (Dimitrov & Vazova, 2020).

Las habilidades sociales implican el dominio de ocho competencias; la influencia, se caracteriza por saber ganarse el apoyo de la gente; la comunicación, esta destreza implica saber lidiar con asuntos difíciles; el manejo de conflictos es saber gestionar las circunstancias tensas con diplomacia y tacto; el liderazgo es generar entusiasmo por un objetivo compartido dejando de lado los propios intereses promoviendo el desempeño de los demás; catalizador de cambios, es promover la necesidad del cambio y animar al resto a emprenderlo; creación de lazos, es cultivar relaciones mutuamente beneficiosas; colaboración y cooperación, está asociada a la competencia anterior busca compartir información y generar oportunidades de colaboración; y las capacidades de equipo implica fomentar la activa colaboración de todos los que conforman la organización (Raeissi et al., 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de diseño e investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo aplicada, porque se empleó conocimientos teóricos ya establecidos para cumplir con los objetivos que permitieron encontrar hallazgos y descubrimientos para probar las hipótesis planteadas en el estudio (Arias & Covinos, 2021).

A su vez la investigación fue de enfoque cuantitativo, pues los datos se recolectaron en base a la medición numérica, las cuales se les aplicó un análisis estadístico para probar las hipótesis (Hernández et al., 2014).

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El estudio constituyó un diseño no experimental, que conforme a lo expresado por Hernández et al. (2021), implica que no hubo ningún estímulo o manipulación de las variables ni de su entorno al momento de ser evaluadas. Asimismo fue de corte transversal pues los datos fueron obtenidos por solo una vez en un momento dado (Arias & Covinos, 2021). El nivel de investigación es correlacional porque buscó medir el grado de relación no causal entre las variables estudiadas (Hernández et al., 2014).

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

Este trabajo de investigación estudió la relación entre las variables estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional (Ver Anexo 1).

En cuanto a la variable estilo de manejo de conflictos:

- **Definición conceptual:** Es un conjunto de comportamientos cambiantes y dinámicos que, dependiendo de las atenuantes, asumimos frente a cualquier conflicto y es de acuerdo con la percepción de ese momento de discordia en que optamos por un estilo u otro (Fernández, 2021).
- **Definición operacional:** Para la medición de los estilos de manejo de conflicto se aplicó un cuestionario de 30 enunciados, este evaluó el nivel de las cinco dimensiones de la variable donde cada una de ellas constó de seis preguntas, las cuales fueron respondidas mediante 5 opciones en la escala de Likert.



- **Dimensiones:** Se trabajó cinco dimensiones en la variable estilos de manejo de conflictos la cuáles son competición, colaboración, transigir, evitar y ceder (Thomas, 1974).
- **Escala de medición:** la variable se midió en escala nominal dando los siguientes estilos: competitivo, colaborador, evasivo, complaciente y comprometido.

En cuanto a la variable inteligencia emocional:

- **Definición conceptual:** Es la capacidad de comprender nuestras propias emociones y de las personas que nos rodean, gestionando una respuesta adecuada de ellas frente a diversas situaciones que nos permitan superar obstáculos y alcanzar nuestras metas (Chan, 2014).
- **Definición operacional:** Para la medición de la inteligencia emocional se utilizó un cuestionario de 30 preguntas cerradas, para evaluar las cinco dimensiones de la variable y donde cada una de ellas constó de seis enunciados, estas fueron respondidas mediante 4 opciones en la escala de Likert.
- **Dimensiones:** En la variable inteligencia emocional se trabajó con 5 dimensiones las cuales son autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1998).
- **Escala de medición:** la variable fue medida en escala ordinal dando el nivel alto, medio y bajo.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 177 trabajadores del área de patología clínica para la determinación del marco muestral se ha considerado los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión
  - Que firmen el consentimiento informado.
  - Profesionales y técnicos asistenciales que laboren en el departamento de patología clínica.
  - De ambos sexos.
  - Que tengan tiempo de servicio mayor a 1 año.

- Criterios de exclusión
  - Que estén de licencia o descanso médico.
  - Que no deseen participar en la investigación.
  - Que no cumpla con funciones asistenciales.
  - Que estén rotando en el departamento de patología clínica proveniente de otras áreas.

### **3.3.2 Muestra**

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas obteniendo así una muestra de 122 trabajadores del departamento de patología clínica (Ver Anexo 2).

### **3.3.3 Muestreo**

Se aplicó un muestreo de tipo probabilístico, pues la elección de las unidades de estudio depende de la probabilidad, es decir, todos tienen la misma oportunidad de ser escogidos como parte de la muestra mediante selección aleatoria o mecánica (Hernández et al., 2014). El subtipo de muestreo fue aleatorio estratificado, donde la muestra se determinó por estratos en un porcentaje representativo (Arias & Covinos, 2021), para la investigación la muestra estuvo dividida en dos estratos: el personal profesional y el técnico asistencial con un 45% y 55% respectivamente.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Estuvo constituida por un trabajador del departamento de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

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

Según Hernández et al. (2014) las técnicas de recolección de datos son procedimientos que permiten recolectar información de los atributos de la variable a investigar en las unidades de muestreo. En esta investigación para la medición de las variables, se usó en ambos casos la técnica de la encuesta.

Para la medición de la variable estilos de manejo de conflicto, se usó el cuestionario creado por Bonilla et al. (2015). Este instrumento fue adaptado en nuestro país por Álvarez (2021), esta fue validada por juicio de expertos

conformado por tres miembros quienes evaluaron la relevancia, pertinencia y claridad, dando como resultado que, si es aplicable en un 100%; la confiabilidad fue calculada por el Alfa de Cronbach dando un valor= .943 indicando que es altamente fiable. El instrumento consta de un total de 30 enunciados, las cuales pueden ser respondidas por 5 opciones que son medidas por la escala de Likert, a su vez el instrumento se subdivide en cinco dimensiones las cuales tienen 6 enunciados cada uno. El instrumento cuenta con baremos para medir los niveles alto, medio y bajo de las variables en general y para cada una de sus dimensiones (Ver Anexo 3).

Para la medición de la siguiente variable usaremos el cuestionario de inteligencia emocional creado por Goleman (1998). Este instrumento fue adaptado en nuestro país por Yacavilca (2017), este instrumento también se evaluó por tres jueces expertos mediante los criterios de relevancia, pertinencia y claridad, quienes indicaron que es 100% aplicable en todos campos mencionados; la confiabilidad se calculó mediante Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.801. El instrumento consta de un total de 30 ítems, las cuales pueden ser respondidas por 4 opciones en la escala de Likert, a su vez el instrumento se subdivide en cinco dimensiones las cuales tienen 6 enunciados cada uno. El instrumento cuenta con baremos para medir el grado de la variable en alto, medio y bajo, así como el de sus dimensiones (Ver Anexo 4).

### **3.5 Procedimientos**

Mediante solicitud dirigida al director del establecimiento y a la oficina de docencia y apoyo de la investigación, se solicitó el permiso a la institución para realizar la recolección de la información. Al obtener la autorización se procedió a planificar la ejecución de los cuestionarios para recolectar de la información. Se brindó una charla informativa al personal objeto de la evaluación, donde se expusieron los objetivos de la investigación, luego del cual se pidió su participación y la firma de la hoja de consentimiento (Ver Anexo 5). Se aplicó el llenado de los dos cuestionarios en un solo momento, en un horario que no interfiera con sus funciones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Con la información se construyó una base de datos en el software Excel, el cual luego fue procesado por el paquete estadístico SPSS versión 25. Posterior a ello se aplicó el análisis de la estadística descriptiva mediante el uso de tablas y gráficos de frecuencia absoluta y relativa. Para la estadística inferencial se procedió al cálculo de la normalidad (Ver Anexo 6), mediante el estadístico de Kolmogorov-Smirnov donde se evidenció el p-valor de 0.002 y 0.013 ( $p < 0.05$ ) indicando que las variables no presentaron una distribución normal, por lo que se aplicó la prueba de Rho de Spearman para correlacionar las variables estilos de manejo de conflictos y sus dimensiones con la inteligencia emocional para probar las hipótesis planteadas en la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación respetó los principios éticos como: La beneficencia, pues con la información resultante se buscó posibles beneficios para la población estudiada y aquellas con características similares (Delclós, 2018). La autonomía, ya que la participación del estudio fue voluntaria para lo cual a los participantes se les dió la suficiente información para poder decidir si forman parte de la investigación, esta aceptación se vió reflejada con la firma del consentimiento informado (Paz, 2018). La justicia, que se refiere en dar de manera equitativa los beneficios a cada miembro participante (Castro & Garcia, 2018; Inguillay et al., 2020).

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los datos del procesamiento con la estadística descriptiva, surgidas en la investigación:

**Tabla 1**

*Características demográficas y laborales del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

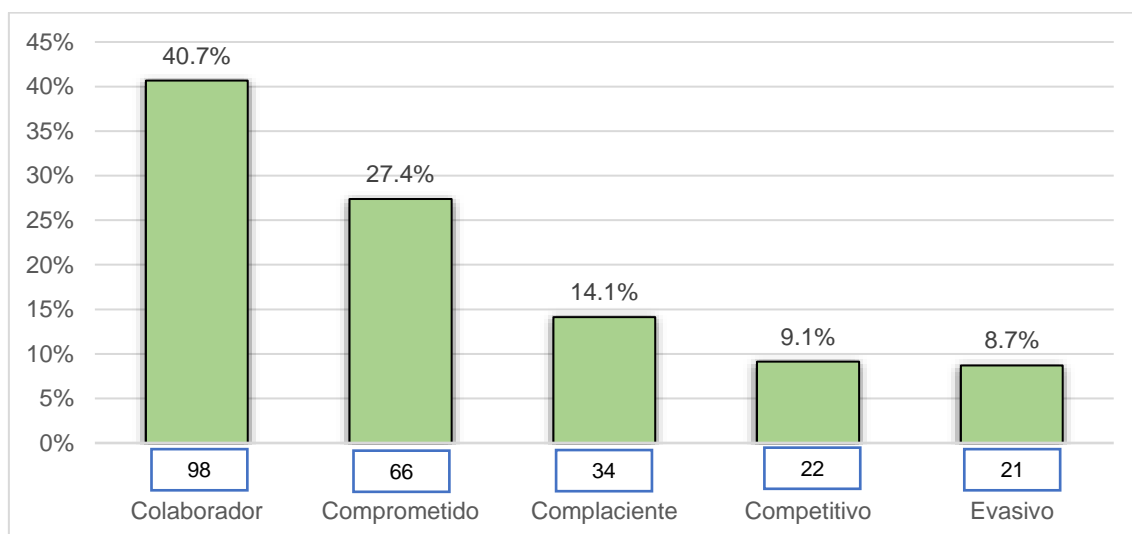
	Frecuencia	Frecuencia acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Género</b>				
Femenino	81	81	66.4%	66.4%
Masculino	41	122	33.6%	100.0%
<b>Edad</b>				
20 a 30 años	21	21	17.2%	17.2%
31 a 40 años	44	65	36.1%	53.3%
41 a 50 años	33	98	27.0%	80.3%
51 a Más años	24	122	19.7%	100.0%
<b>Grupo Ocupacional</b>				
Profesional asistencial	55	55	45.1%	45.1%
Técnico asistencial	67	122	54.9%	100.0%

*Nota.* Características surgidas durante el proceso de recolección de datos.

Como se observa en la tabla 1, la muestra estudiada correspondió a 122 participantes, donde el sexo femenino represento el 66.4% y el masculino el 33.6%; asimismo el rango de edad predominante estuvo comprendida entre los 31 a 40 años con un 36.1%, por el contrario en rango de menor representación perteneció a los comprendidos entre los 20 a 30 años con un 17.2%; el grupo ocupacional predominante perteneció a los técnicos asistenciales con un 54.9%, por consiguiente los profesionales representan al 45.1% de la muestra estudiada.

**Figura 1**

*Estilo de manejo de conflictos en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

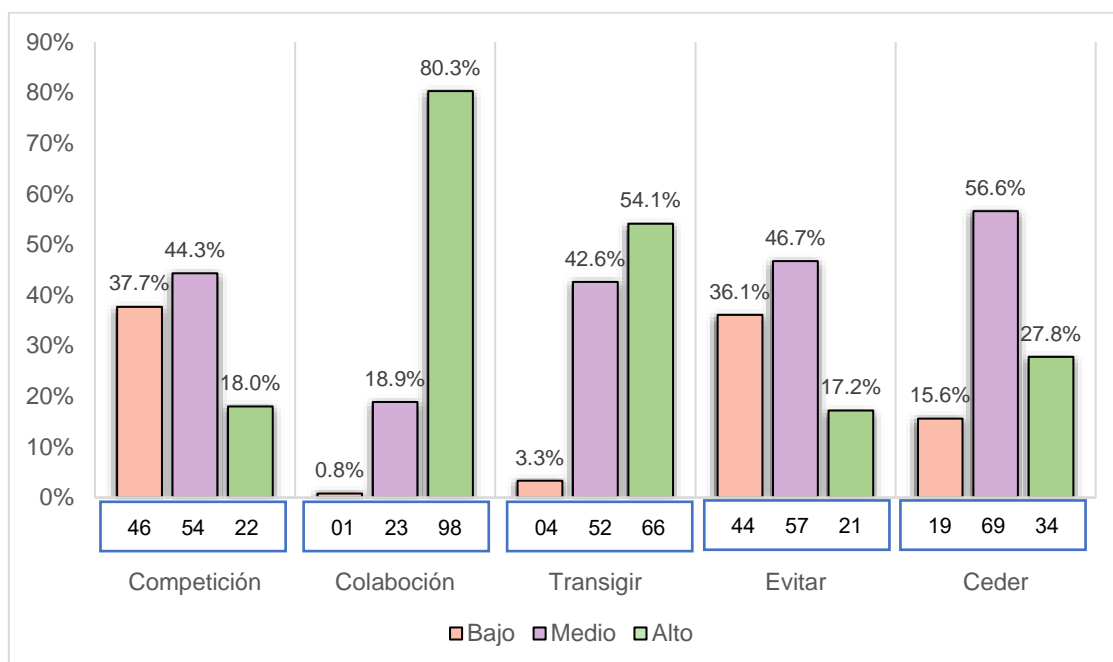


**Nota.** Frecuencia de estilos más usados por el personal de patología clínica en el manejo de los conflictos.

La figura 1 muestra los estilos más usados por parte de las personas que formaron parte del estudio, cabe recalcar que los trabajadores optaron por uno o más estilos de manera preferencial, es así que el estilo colaborador es el más usado con el 40.7% de trabajadores, seguido del estilo comprometido en un 27.4% del personal de patología clínica, mientras que el estilo complaciente es usado por el 14.1% de manera preferente, los estilos menos usados son el competitivo y el evasivo con un 9.1% y 8.7% respectivamente.

**Figura 2**

*Dimensiones del estilo de manejo de conflicto del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

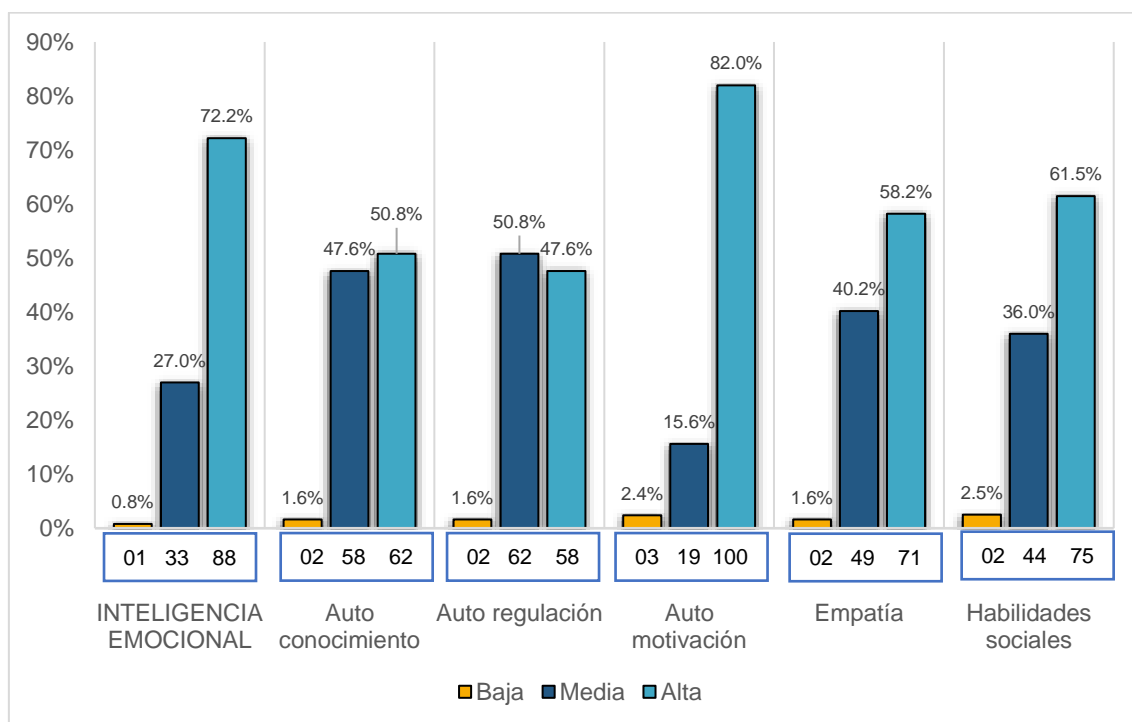


*Nota.* Niveles de las dimensiones del manejo de conflictos en el personal de patología clínica.

En la figura 2 se puede evaluar los niveles por dimensión de la variable estilos de manejo de conflictos, donde el personal de patología clínica presenta en su mayoría niveles altos en las dimensiones colaboración con un 80.3%, seguido de la dimensión transigir con un 54.1%, solo un 0.8% y 3.3% de trabajadores presentan niveles bajos de estas dos características. Por otro lado, las dimensiones competición con 18% y evitar con 17.2% presentaron niveles altos en algunos trabajadores de este estudio, así como niveles bajos de esta característica estuvieron presentes en un 37.7% y 36.1%, y niveles moderados en un 44.3% y 46.7% respectivamente. Los rasgos de la dimensión ceder están presentes de manera moderada en un 56.6% y solo el 27.8% de los trabajadores exhiben estos rasgos de forma principal.

**Figura 3**

*Inteligencia emocional y sus dimensiones en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*



*Nota.* Niveles de la inteligencia emocional y sus dimensiones presentes en la muestra estudiada.

La figura 3 demuestra que los trabajadores de patología clínica de un establecimiento III-1 de Lima presentan un alto nivel de inteligencia emocional con un 72.2%, solo el 0.8% presentan un nivel bajo y el 27% niveles medios.

El autoconocimiento está presente en un nivel alto con 50.8% seguido muy de cerca del nivel medio con 47.6%; con respecto a la autorregulación es la única dimensión comparada con todas las demás que el nivel medio es el predominante con un 50.8%; la automotivación es la característica principal que predomina en los trabajadores con un nivel alto de 82%, solo un 15.6% presenta un nivel medio y un 2.4% un nivel bajo; en lo concerniente a la empatía y las habilidades sociales ellas presentan características casi similares, así tenemos un nivel alto de 58.2% y 61.5%, un nivel medio de 40.2% y 36% y un nivel bajo de 1.6% y 2.5% respectivamente.



A continuación, se presentan los resultados de la estadística inferencial:

### Prueba de hipótesis general.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

### Tabla 2

*Relación entre las variables estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional
		Coefficiente de correlación
		.387**
Rho de Spearman	Estilos de Manejo de Conflictos	Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

En la tabla 2 se evidencia que el sig. (bilateral) entre las dos variables de estudio es de  $p$  valor= 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir que existe una relación significativa entre los estilos de manejo de conflicto y la inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un hospital III-1 de Lima; además el Rho de Spearman entre las variables es de 0.387, lo que indica que la relación existente entre las variables es baja y directa.

### Prueba de hipótesis específica 1.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

**Tabla 3**

*Relación entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	Estilo competitivo del manejo de conflictos.	Coeficiente de correlación	0.093
		Sig. (bilateral)	0.306
		N	122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 3 el valor del sig. (bilateral) entre el estilo competitivo y la inteligencia emocional es de p valor = 0.306 ( $p \geq 0.05$ ), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna, por lo tanto, no existe una relación significativa entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

## Prueba de hipótesis específica 2.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

### Tabla 4

*Relación entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	Estilo colaborador del manejo de conflictos.	Coefficiente de correlación	.489**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

Según lo observado en la tabla 4 la relación entre el estilo colaborador y la inteligencia emocional presenta un p valor de 0.00 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; concluyendo que existe una relación significativa entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y la inteligencia emocional en los trabajadores de patología clínica de un hospital III-1 en Lima, a su vez con un Rho de Spearman = 0.489 se puede indicar que entre ambas variables existe una relación directa y moderada.

### Prueba de hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

**Tabla 5**

*Relación entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	Estilo comprometido del manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	.424**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

La tabla 5 muestra la significancia con un p valor = 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un Rho = 0.424, por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y descartar la hipótesis nula, así mismo se infiere que existe una relación moderada y directa entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

#### Prueba de hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

**Tabla 6**

*Relación entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	Estilo evasivo del manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	0.172
		Sig. (bilateral)	0.059
		N	122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

En la tabla 6 se observa un p valor= 0.059 ( $p \geq 0.05$ ), por lo cual se debe aceptar el criterio de decisión de aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna, es decir, que no existe una relación significativa entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

### Prueba de hipótesis específica 5.

H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

H<sub>a</sub>: Existe una relación significativa entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

Criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

#### Tabla 7

*Relación entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional del personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

		Inteligencia Emocional	
Rho de Spearman	Estilo complaciente del manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	.306**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	122

*Nota.* Datos que manifiesta la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

En la tabla 7, en nivel de significancia entre el estilo complaciente y la IE presenta un p valor de 0.001 ( $p < 0.05$ ), por lo que se toma el criterio de decisión de aceptar la hipótesis alterna y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, pudiendo inferir que existe una relación significativa entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1; además la tabla también muestra un Rho = 0.306 indicando que la relación existente entre dichas variables es de sentido positivo y de grado bajo.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, con respecto a la distribución del género de los trabajadores se observó que el sexo femenino fue el preponderante con un 66.4%. Resultados similares fueron reportados por Latsou et al (2022) con 66.7% y Al-Hamdan et al. (2019) con 57.3%, otro resultado con la misma tendencia, aunque más predominante en lo que respeta al grupo de mujeres fue el descrito por Aseery et al (2023) quien reporto una frecuencia del 78.1%; por su parte el área de laboratorio está compuesta por tecnólogos médicos, patólogos, y técnicos quienes presentan características demográficas acordes a lo informado por la OMS (2021) donde se indica que las mujeres representan cerca del 70% de la fuerza laboral en este sector a nivel mundial.

En relación con la edad de los trabajadores, aquellos comprendidos entre los 30 a 39 años son el grupo mayoritario con un 36.1%, esta característica del grupo poblacional predominante fue descrito también por Aseery (2023), quien reportó en su trabajo de investigación un 56.7%; debido a la pandemia ocurrida por el SARS-Cov-2 todos los establecimientos de salud se vieron en la necesidad de incrementar sus recursos humanos en las distintas áreas de atención, además esta enfermedad al tener determinados factores de riesgo como la edad se procedió a contratar personal que no tenga una edad muy avanzada para así poder atender a la demanda de pacientes que se vio incrementada durante ese periodo.

Con respecto a los EMC, los participantes usan principalmente el estilo colaborador en un 40.7% y el comprometido en un 27.4%, resultados similares presentaron Liaqat et al (2021) y Al-Hamdan et al. (2019) quienes manifiestan que el estilo colaborador y comprometido como los principales usados por su población; la preferencia por el uso de estos estilos se debe a que ellas reflejan las características de asertividad y cooperatividad que son cualidades que están presentes en todo equipo de trabajo en salud, permitiendo establecer relaciones de confianza y comunicación abierta para llegar a acuerdos ante cualquier conflicto, lo que se traduce en un ambiente laboral que motive al trabajador a dar lo mejor de si y que estimule su sentido de pertenencia a la institución y como

consecuencia brindar un adecuado servicio en la atención externa de los pacientes e interna entre los trabajadores del hospital.

La investigación describe que los estilos menos usados por los participantes son el competitivo con un 9.1% y el evasivo con un 8.7%, una característica similar se vio en las investigaciones de Vega (2022) con un 18.6% y 27.8%, y Alvarez (2021) con un 9.2% y 13% para estos estilos respectivamente; dado que los estilos competitivo y evasivo se encuentran relacionados principalmente con el grado de satisfacer los intereses propios preocupándose poco en los intereses de los demás, estas cualidades no son propias de personas que se encargan de atender y cuidar a pacientes, quienes por su condición requieren el mejor cuidado posible, por otro lado estos estilos son adecuados en determinadas situaciones, sin embargo su empleo en la resolución de un conflicto es muy poco usado si se tiene como fin la satisfacción del paciente.

La inteligencia emocional tuvo un nivel alto con un 72%, rasgos similares fueron descritas por Poma (2019) quien reportó un nivel óptimo en un 87%, otros estudios describieron niveles moderados como los más predominantes así lo mencionan Ramírez (2022) con 75%, Álvarez (2021) con 47%, Aseery et al (2023) con 81% y Al-Hamdan et al. (2019) con 56%; se puede señalar que la IE es un constructo de habilidades que todo trabajador de salud debe poseer para el control de sus emociones ante situaciones de presión y estrés, es por ello que ante realizades distintas relacionadas con la ocupación que desempeñan dentro del sistema de salud, los niveles de este constructo varían, es así, que los autores ya mencionados realizaron sus investigaciones en enfermeras que es un grupo ocupacional distinto a los participantes del presente estudio.

En cuanto a las dimensiones de la IE, la autorregulación fue la única de las otras 4 que presento una mayor frecuencia en los niveles moderados con un 50.8% mientras que las otras presentaron niveles altos, Vega (2022) reporta que dentro de todas sus dimensiones los niveles moderados son los que más resaltan; cabe destacar que la autorregulación está asociada con el autocontrol de los impulsos ante situaciones de tensión y cambios abruptos ya sea frente a una emergencia o un momento de incomodidad que son circunstancias a las que



están expuestas todo trabajador de salud, como los ocurridos durante la pandemia que significó para muchos momentos de estrés y cambios en la rutina a la cual estaban acostumbrados, mermando en muchos casos su control emocional, por ello un adecuado estímulo en este campo ayuda a crear confianza y fomenta una mejor adaptabilidad ante los cambios que se puedan presentar.

La prueba de correlación confirma que existe una relación significativa directa y baja para las variables ( $Rho= 0.39$ ). A su vez Álvarez (2021) encontró una relación significativa directa moderada ( $Rho=0.69$ ), así mismo Vega (2022) y Silva (2018) van por esa dirección indicando en sus estudios una relación directa muy alta ( $Rho=0.86$  y  $0.99$ ), por otro lado Ranjbar (2021) reportó una relación moderada e inversa; esto nos indica que la Inteligencia emocional cumple un rol importante en la resolución de los conflictos, por ello los trabajadores que poseen un alto nivel de IE se encuentran mejor preparados para manejar estos eventos e incluso prevenirlos, además les permiten gestionar respuestas adecuadas ante situaciones de tensión que puedan perjudicar su desempeño y la del equipo de trabajo, las diferencias en el grado de relación pueden deberse a los distintos tipos de conflicto con las que puedan lidiar los trabajadores y la manera o acción que ellos tomen para afrontarlo.

En contraste, a estos resultados otros investigadores reportan que no encontraron una relación significativa entre estas variables como lo refieren Poma (2019), Ramírez (2022) y Aseery et al. (2023). En el caso de Poma, su estudio es con una muestra muy pequeña de 32 trabajadores la cual se constituye en un limitante para incrementar los niveles de correlación, por su parte Ramírez tuvo una población de 1150 enfermeras pero solo tomó a 100 de ellas para su investigación lo cual no es una muestra estadísticamente significativa, además su muestreo fue por conveniencia tomando solo a profesionales mujeres, y Aseery (2023) menciona que su población de estudio al estar conformada por jefes de enfermería, estos pudieron dar en los cuestionarios respuestas que son socialmente deseables en lugar de honestas.

El estilo competitivo no mostró una relación significativa con la inteligencia emocional ( $p= 0.31$ ), además está presente en niveles bajos en el 37.7% de la

muestra estudiada, este resultado se asemeja a los reportados por Ramírez (2022), Latsou et al. (2022) y Aseery et al (2023); se debe señalar que el estilo competidor está relacionado con la jerarquía en el trabajo donde se tiene que tomar decisiones inmediatas que por la urgencia de estas se trata de imponer una perspectiva en contraposición a la de las otras personas, el personal participe en su mayoría no ocupa un cargo directivo, además por la naturaleza del trabajo que realizan, los métodos y procedimientos ya están estandarizados por lo que se sabe qué hacer ante situaciones complicadas en la atención del usuario.

El estilo colaborador presenta una relación moderada y directa con la inteligencia emocional ( $Rho=0.49$ ), a su vez el 80% de los trabajadores hacen uso preferente de este estilo, de modo similar Liaqat et al (2021) y Al-Hamdan et al. (2019) presentaron resultados similares en sus investigaciones; con respecto a lo que caracteriza a las personas colaborativas, es su alta preocupación por los intereses de otros y los suyos, valorando las necesidades de ambas partes en disputa, esto se relaciona con el autoconocimiento de las emociones de saber lo que se quiere y la empatía para entender a la otra persona y sus necesidades, es así, que las personas emocionalmente inteligentes pueden regular sus emociones y tomar una actitud reflexiva ante un conflicto, por lo que estas cualidades ayudan a la mejora en la calidad de atención y las relaciones interpersonales con otros trabajadores.

El estilo comprometido y la inteligencia emocional mostraron una relación moderada directa ( $Rho=0.42$ ), del mismo modo los participantes usaron este estilo en un 54%, Liaqat et al (2021) y Al-Hamdan et al. (2019) describieron la misma relación en sus investigaciones; las personas que presentan este estilo tienen características intermedias de asertividad y cooperación donde se busca equiparar las ganancias y pérdidas en un conflicto buscando una solución rápida, los trabajadores de salud requieren una actuación inmediata en determinadas situaciones conflictivas pero manteniendo las relaciones cordiales de trabajo, para ello la autorregulación de las emociones y el uso de las habilidades sociales permite llegar a un acuerdo rápido, teniendo como objetivo primordial la

salud del paciente y tratando de mantener las relaciones de cordialidad entre los trabajadores.

El estilo evasivo no presentó una relación estadísticamente significativa ( $p= 0.059$ ) con la IE, además su uso es de manera moderada en un 47%, por otra parte, Liaqat et al (2021) y Al-Hamdan et al. (2019) mencionan que encontraron una relación directa y Ramírez (2022) describió una relación inversa; este estilo se caracteriza por eludir el conflicto aplazándolo o apartarse de él ante una situación que signifique amenaza, las diversas relaciones descritas por los investigadores, se deben a que cada población de estudio es distinta, con características laborales y sociales particulares que condicionan a los trabajadores a adoptar este estilo ya sea por lo trivial del conflicto o por no poder contar con soluciones adecuadas para resolverlo.

El estilo complaciente y la Inteligencia emocional tuvieron una relación positiva baja ( $Rho=0.31$ ), de igual manera Liaqat et al (2021) presentaron resultados similares, caso contrario ocurrió con Latsou et al. (2022) y Al-Hamdan et al. (2019) quienes describieron una relación inversa; cabe señalar que la IE influye directamente en este estilo porque ante un conflicto la persona trata de mantener una relación cordial con la otra dejando de lado sus intereses, para lo cual reflexiona sobre sus emociones regulándolas, mientras que una relación indirecta se relaciona con la autoestima, pues este estilo adoptado de manera inadecuada puede conllevar a una insatisfacción laboral y un grado de sumisión, estos resultados contrarios están afectados por las distintas condiciones laborales y personales a las cuales están expuestas los trabajadores.

Se demostró que los estilos colaborador, comprometido y complaciente relacionados con la inteligencia emocional, presentan una relación significativa directa, resultados similares son presentados por Liaqat et al.(2021) y Al-Hamdan et al. (2019); los estilos colaborador y comprometido se encuentran relacionados no solo con lo que uno pueda obtener de un conflicto sino además en que la contraparte también salga beneficiado al hallar una solución, es decir toma en cuenta las emociones de la otra persona y empatiza con ella, el estilo complaciente toma más cuenta los intereses de la otra persona que los propios;

el uso adecuado de estos comportamientos asociados a una alta IE permiten mantener una relación cordial fomentando las relaciones positivas.

Por otro lado los estilos competitivo y evasivo no presentaron una relación con la inteligencia emocional para esta investigación, en contraposición a lo reportado por Liaqat et al.(2021) y Al-Hamdan et al. (2019), quienes encontraron una relación directa y otra inversa respectivamente para cada estilo; se debe mencionar que las condiciones socioculturales de cada población influyen en las personas en adquirir ciertas características conductuales que repercuten en sus hábitos de vida, es así, que ante poblaciones distintas como las estudiadas por aquellos autores que pertenecen a zonas de oriente medio, ciertas formas de actuar ante los conflictos difieren de otras poblaciones totalmente distintas como las estudiadas para la presente investigación.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1 Existe una relación directa y baja entre los estilos de manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.
- 2 No existe una relación entre el estilo competitivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.
- 3 Existe una relación positiva y moderada entre el estilo colaborador del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.
- 4 Existe una relación moderada y directa entre el estilo comprometido del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.
- 5 No existe una relación entre el estilo evasivo del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, 2023.
- 6 Existe una relación baja y directa entre el estilo complaciente del manejo de conflictos y el nivel de inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directores de los hospitales nivel III-1 poner énfasis en ejecutar el “Plan de acción de Clima organizacional 2022” elaborado por el MINSA, donde se menciona diversos factores que afectan el ambiente laboral como el conflicto y cooperación, estableciendo estrategias para brindar seminarios y cursos de capacitación de coaching para dar a conocer y fomentar el desarrollo de la inteligencia emocional y las maneras en cómo se deben afrontar los conflictos, que resultan ser temas desconocidos para la mayoría de los trabajadores al momento de desarrollar el estudio.
- Se recomienda a las jefaturas de Departamentos mantener reuniones programadas con los trabajadores para que expongan las dificultades y necesidades que encuentran al realizar sus funciones y en base a esa información crear estrategias que permitan resolver determinados eventos que se presentan con más frecuencia y difundirlo a todo el personal.
- Se recomienda a la oficina de Gestión de Calidad y a la oficina de Personal, la contratación de un Coaching permanente para realizar capacitaciones de integración laboral y fomentar la adecuada interacción entre los trabajadores, estimulando las habilidades sociales y la empatía hacia los demás.
- Se recomienda a los jefes de servicio y coordinadores mantener una relación abierta y cordial con todas las personas a su cargo, para que puedan servir como mediadores en resolver un conflicto laboral y encontrar una solución rápida y equitativa que permita el normal funcionamiento del servicio.
- Se recomienda a la oficina de Gestión de Calidad realizar evaluaciones de los niveles de inteligencia emocional en las distintas áreas, para así poder reconocer a los trabajadores que necesiten una mayor atención en la mejora de estas habilidades que permitan el manejo conveniente de los conflictos que se adapten mejor a las necesidades únicas de su profesión o función.
- Se recomienda a la oficina de Bienestar del Personal, en base a los hallazgos de esta investigación difundir esta información para que sirva a la mejora de la practica asistencial, y sobre la importancia en el perfeccionamiento de las habilidades blandas para la mejor gestión de los conflictos que puedan ocurrir durante su labor.

## REFERENCIAS

- Al-Hamdan, Z., Al-Ta'ammeh, I. A., Rayan, A., & Bawadi, H. (2019). The Impact of Emotional Intelligence on Conflict Management Styles Used by Jordanian Nurse Managers. 27, 560-566. Jordania: Nursing Manager. doi:10.1111/jonm.12711
- Alvarez Ramos, N. S. (2022). Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del hospital Carlos Alcántara Essalud. Lima: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83899>
- Amsler, L., Martínez, J., & Smith, S. (2020). Dispute System Design: Preventing, managing, and resolving conflict. Stanford University Press. <http://bitly.ws/Pfp7>
- Apaza Condori, L. K., & Arapa Vargas, L. L. (2021). Manejo de Conflictos y las Relaciones Interpersonales en Enfermeras del Hospital de Goyeneche. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. <http://bitly.ws/PfpF>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <http://bitly.ws/sSHD>
- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective. 15(3). Palo Alto, CA: Curēus. doi:10.7759/cureus.35669
- ASIS MINSA. (2019). *Análisis de situación de salud del Perú*. [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
- Assi, M. D., Eshah, N., & Rayan, A. (2022). The Relationship Between Mindfulness and Conflict Resolution Styles Among Nurse Managers: A Cross-Sectional Study. 1(8). SAGE Open Nursing. doi: 10.1177/23779608221142371
- Babatunde, F., Sunday, H., & Adeshina, O. (2023). Emotional Intelligence in Conflict Management and Leadership Effectiveness in Organizations. 10(03). International Journal of Research. Obtenido de <http://bitly.ws/Pfqg>

- Castro Chavez, N. C., & Garcia Estupiñan, S. (2018). Guiding ethical principles of third-level Research or academic degree in Medical Science. 32(2). Revista Cubana de Educación Médica Superior. <http://bitly.ws/Qidr>
- Chan, J. C., Sit, E. N., & Lau, V. M. (Jun de 2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: a cross-sectional study. (34), 934-939. Hong Kong: Nurse Education Today. doi:10.1016/j.nedt.2013.10.012
- Delclós, J. (2018). Ética en la investigación científica. 14-19. Quaderns de la Fundació Dr. Antoni Esteve. <http://bitly.ws/PfqZ>
- Dimitrov, Y., & Vazova, T. (2020). Developing Capabilities From the Scope of Emotional Intelligence as Part of the Soft Skills Needed in the Long-Term Care Sector: Presentation of Pilot Study and Training Methodology. 11, 1-6. Journal of Primary Care & Community Health. doi:10.1177/2150132720906275
- Espinoza Portilla, E., Gil Quevedo, W., & Agurto Távara, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. 46(4). Revista Cubana de Salud Pública. <http://bitly.ws/PfrE>
- Fernández Magdalena, L. (2021). Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo del conflicto: un estudio en líderes de equipo de un Organismo Multilateral. Universidad de Salamanca. doi:10.14201/gredos.148392
- Flores Sánchez, I., & Terán, R. M. (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Cajamarca: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27814>
- Goleman, D. (1998). Inteligencia emocional en la práctica. Libros de gerencia resumidos. <http://bitly.ws/PfrV>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mc Graw Hill Education. <http://bitly.ws/ayGB>



- Hopkins, M. M., & Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: abilities that make a difference. *34(2)*, 226-244. *Journal of Management Development*. doi:10.1108/JMD-04-2013-0051
- Hudgins, T., Layne, D., Kusch, C., & Lounsbury, K. (2022). Disruptive Academic Behaviors: The Dance Between Emotional Intelligence and Academic Incivility. *Journal of Academic Ethics*. doi:10.1007/s10805-022-09454-4
- Inguillay Gagñay, L. K., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*. doi:10.31876/is.v3i1.10
- Izzarelli, Jenn MSN, ACNP-BC, & CANS. (2022). Emotional Intelligence: Lessons Learned During a Pandemic. *42(1)*, 35-38. *Plastic and Aesthetic Nursing*. doi:10.1097/PSN.0000000000000422
- Kitsios, F., Papageorgiou, E., Kamariotou, M., Perifanis, N. A., & Talias, M. A. (2022). Emotional intelligence with the gender perspective in health organizations managers. *8(11)*. *Heliyon*. doi:10.1016/j.heliyon.2022.e11488
- Latsou, ,. D., Saridi, M., Toska, A., Mastrogiannis, D., Albani, E., Diamantopoulos, V., & Geitona, M. (2022). Role of health professionals' emotional intelligence in conflict management in a public hospital. *06(01)*, 60-77. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*. doi:10.30574/msarr.2022.6.1.0069
- Li, Y., Li, K., Wei, W., Dong, J., Wang, C., Fu, Y., Li, J. & Peng, X. (2021). Critical thinking, emotional intelligence and conflict management styles of medical students: A cross-sectional study. *(40)*. (T. S. Creativity, Ed.) doi:10.1016/j.tsc.2021.100799
- Liaqat, M., Jahangir, N., Ghafoor, I., Fatima, Q., & Nisar, S. (2021). Role of emotional intelligence in conflict management styles among nurses. *27(5)*, 2315-2321. *Pakistan: Journal of Contemporary Issues in Business and Government*. doi:10.47750/cibg.2021.27.05.111
- Mendoza Cervavantes, L. S., & Milicua Mendoza, S. P. (2018). Modelos y Estilos de Resolución de Conflictos en el marco de una cultura de paz para los

- líderes de las unidades habitacionales del municipio de Puebla. 14(23).  
European Scientific Journal. doi:10.19044/esj.2018.v14n23p178
- Moeller, C., & Kwantes, C. (2015). Too much of a good thing? Emotional intelligence and interpersonal conflict behaviors. *The Journal of Social Psychology*. doi:10.1080/00224545.2015.1007029
- OIT. (2022). *Mental health at work*. Obtenido de <http://bitly.ws/Pftm>
- OMS. (2021). Closing the leadership gap: gender equity and leadership in the global health and care workforce. Organización Mundial de la Salud. <http://bitly.ws/PftJ>
- OMS. (2022). *Salud ocupacional: los trabajadores de la salud*. <http://bitly.ws/PftR>
- OPS. (2022). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Palomino Oré, C., & Huarcaya Victoria, J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. 20(4). Lima: Horizonte Médico. doi:10.24265/horizmed.2020.v20n4.10
- Paz Maldonado, E. J. (2018). La Ética en la investigación educativa. 6(1), 45-51. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*,. doi:10.26423/rcpi.v6i1.219
- Poma Reyes, G. G. (2019). Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital EsSalud. Nivel I. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38135>
- Raeissi, P., Zandian, H., & Mirzarahimy, T. (2019). Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. 26(2), 31-35. *Nursing Management*. doi:doi: 10.7748/nm.2019.e1820
- Rahim, M. (2017). *Managing conflict in organizations*. Estados Unidos: Taylor & Francis. doi:10.4324/9780203786482
- Ramirez Davila, G. C. (2022). Nivel de la inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III. Universidad César Vallejo. <http://bitly.ws/Pfwm>

- Ranjbar, M., & Bahariniya, S. (2021). The relationship between emotional intelligence and conflict management in healthcare systems: A case study in Iran,. 27(10). British Journal of Health Care Management. doi:10.12968/bjhc.2019.0107
- Recuenco Cabrera, A. D. (2020). Inteligencia emocional: el lenguaje de más valor en el mundo hoy. 23(3), 197-205. Sciéndo. doi:10.17268/sciende.2020.025
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior. Reino Unido*: (15th ed.). Pearson Education, Limited.
- Salinas Gonzáles, N. M. (2020). Manejo de la inteligencia emocional en docentes universitarios. 9(1), 8.1-8.19. Rev. UN Med. doi:10.5281/zenodo.4110729
- Salvador Ferrer, C. (2021). Motivación de logro y metas en la vida: Rol mediador de la inteligencia emocional. Universidad de Almería. doi:10.25115/ejrep.v19i53.3317
- Silva De la Torre, B. (2018). Inteligencia emocional y resolución de conflictos en los trabajadores del centro de salud "Gustavo Lanatta Lujan", Comas. Lima: Universidad César vallejo. <http://bitly.ws/Pfyp>
- Valente, S., & Lourenço, A. (2020). La inteligencia emocional marca la diferencia: el impacto de las habilidades de inteligencia emocional del profesorado en las estrategias de manejo de conflictos en el aula. 1(4). Know and Share Psychology,. doi:10.25115/kasp.v1i4.4249
- Vega Condezo, A. L. (2022). Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabayllo, Lima 2022. Universidad César Vallejo. <http://bitly.ws/PfyK>
- Vega Sanchez, R. K. (2022). Habilidades emocionales en el manejo de conflictos del personal de un hospital nivel II, Callao 2022. Universidad César vallejo. <http://bitly.ws/Pfz4>
- Vega Sánchez, Y., Montero Bonilla, C., Pérez Angulo Martin, A., & Tejerima Blanco, S. (2015). *Prevención de conflictos*. (1ra edición). Paraninfo.

- Vesperi, W., Ventura, M., & Cristofaro, C. L. (2020). Conflict management as an organizational capacity: survey of hospital managers in healthcare organizations. *Measuring Business Excellence*. doi: 10.1108/MBE-01-2020-0008
- Villamediana, J., Donado, A., & Zerpa, C. E. (2015). Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral. *13(1)*, 73-94. *Revista Dimensión Empresarial*. doi:10.15665/rde.v13i.339
- White, B. A., & Quinn, J. F. (2023). Personal Growth and Emotional Intelligence: Foundational Skill for the Leader. *42*, 261-263. *Clin Sports Med*. doi:10.1016/j.csm.2022.11.008
- Winardi, M. A., Prentice, C., & Weaven, S. (2020). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*. doi:10.1080/21639159.2020.1808847
- Yacavilca Rivera, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Universidad César Vallejo. <http://bitly.ws/PfzK>
- Zeb, S., Akbar, A., Gul, A., Haider, S. A., Poulouva, P., & Yasmin, F. (2021). Work-Family Conflict, Emotional Intelligence, and General Self-Efficacy Among Medical Practitioners During the COVID-19 Pandemic. *14*, 1867-1876. *Psychology research and behavior management*. doi:10.2147/PRBM.S333070
- Zhang, L., Bu, P., & Liu, H. (2022). Work engagement, emotional disorders and conflict management styles in paediatric nurse: A mediating effect model. *10*, 2264-2272. *Nursing Open*. doi:10.1002/nop2.1480

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Estilos de manejo de conflictos</b>	Es un conjunto de comportamientos cambiantes y dinámicos que, dependiendo de las atenuantes, asumimos frente a cualquier conflicto y es de acuerdo con la percepción de ese momento de discordia en que optamos por un estilo u otro (Fernández, 2021).	Se aplicará un cuestionario de 30 enunciados, está evaluará el nivel de las cinco dimensiones de la variable y donde cada una de ellas constará de seis preguntas, las cuales serán respondidas mediante 5 opciones en la escala de Likert.	Competición	Oposición	Nominal
			Colaboración	Cooperación	
			Transigir	Renuncia	
				Equidad	
			Evitar	Alejamiento	
				Eliminación	
			Ceder	Sacrificio	
				Cooperación	
				Control de sí mismo	
				Regula emociones	
<b>Inteligencia emocional</b>	Es la capacidad de comprender nuestras propias emociones y de las personas que nos rodean, gestionando una respuesta adecuada de ellas frente a diversas situaciones que nos permitan superar obstáculos y alcanzar nuestras metas (Chan, 2014).	Se utilizará un cuestionario de 30 preguntas abiertas, para evaluar las cinco dimensiones de la variable y donde cada una de ellas constará de seis enunciados, estas podrán ser respondidas mediante 4 opciones en la escala de Likert.	Autoconocimiento	Autocontrol	Ordinal
				Decisión	
				Seguridad	
			Autorregulación	Motivación	
				Asertividad	
			Automotivación	Escucha	
				Identifica	
				Caridad	
			Empatía	Carismático	
				Entusiasta	
	Sociable				
	Afectivo				
	Habilidad social	Afinidad			
		Social			

## Anexo 2. Cálculo del tamaño de muestra.

Fórmula para población finita:

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

Dónde:

- n : Muestra
- N : Población de estudio (177)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- p : Probabilidad de éxito (0.5)
- q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error (0.005)

Cálculo:

$$n = \frac{1.96^2 \times 177 \times 0.5 \times 0.5}{0.005^2 \times (177 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 122$$

### **Anexo 3. Instrumento de medición para la variable 1.**

#### **Cuestionario de Manejo de Conflictos**

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

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

Sexo: (M) (F)

Edad: .....

Condición Laboral: Nombrado (N)      CAS (C)      Tercero (T)

Años de Servicio: .....

Escala de valoración de los enunciados:

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

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



## **Anexo 4. Instrumento de medición para la variable 2.**

### **Cuestionario de Inteligencia Emocional**

Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una “x” en el espacio a la derecha la opción que considere más apropiada y refleje su forma de pensar. Es muy importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Sexo: (M) (F)

Edad: .....

Condición Laboral: Nombrado (N)      CAS (C)      Tercero (T)

Años de Servicio: .....

Escala de valoración de los ítems:

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

N°	ÍTEM	Escala de valoración			
		4	3	2	1
	<b>Autoconocimiento</b>				
1	Reconoce con facilidad sus propias emociones.				
2	Identifica con rapidez el factor/evento desencadenante de su emoción.				
3	Es consciente del efecto que tiene su comportamiento sobre los demás.				
4	Expresa con facilidad sus sentimientos (alegría, tristeza, enojo, etc.) a las personas cercanas a Usted.				
5	Cuando identifica sus necesidades solicita abiertamente lo que requiere.				
6	Mantiene control de sus reacciones.				
	<b>Autorregulación</b>				
7	Sabe decir "No" cuando algo no le conviene.				
8	Se recupera con facilidad de los malos momentos.				
9	Reacciona positivamente ante situaciones nuevas e inesperadas.				
10	Cuando se encuentra en un ambiente o situación estresante se mantiene calmado.				
11	Procura aprender de sus errores y faltas.				
12	Cuando tiene que hablar en público y se siente nervioso domina con facilidad sus emociones y canaliza su energía de forma positiva.				
	<b>Automotivación</b>				
13	Considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado.				
14	Ante la adversidad mantiene una actitud positiva.				
15	Hace las cosas lo mejor que puede.				
16	Realiza bien su trabajo y se esfuerza sin esperar ser recompensado por ello.				
17	Está orgulloso (a) de sus logros y aportes.				
18	Posee iniciativa propia para empezar las actividades que le brindan satisfacción.				
	<b>Empatía</b>				
19	Tiene la capacidad de escuchar a otra persona sin emitir juicios o dar consejos durante la conversación.				
20	Sabe identificar los sentimientos de los demás.				
21	Puede dejar a un lado su punto de vista y ponerse en el lugar de la (s) persona (s).				
22	Al escuchar a otras personas se interesa por lo que sienten.				
23	Ofrece su ayuda cuando los demás tienen problemas.				
24	Percibe con facilidad las necesidades de los demás.				
	<b>Habilidades sociales</b>				
25	Se le facilita afrontar una crítica sin molestarse				
26	Cuando dicen algo que le molesta o no es de su agrado lo expresa abiertamente con respeto.				
27	Es capaz de ser amable e iniciar una conversación con una persona que recién acaba de conocer.				
28	Habla de usted mismo con confianza a las demás personas.				
29	Cuando trabajo en equipo se adapta fácilmente y coopera.				
30	Posee la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas.				

## **Anexo 5. Consentimiento informado.**

**Título de la investigación:** Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.

**Investigador:** Angel Amidey Capia Choque.

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la correlación entre los estilos de manejo de conflicto y los niveles de inteligencia emocional en el personal de patología clínica. Esta investigación es realizada en mi calidad de estudiante de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus de San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución donde se lleva a cabo el estudio.

Los establecimientos de salud nivel III-1 son los encargados de satisfacer las necesidades de salud de la población referencial a la cual están circunscritas, este servicio brindado debe ser integral, con mayor capacidad resolutive y de calidad. Ante la complejidad de la población que atienden, y de otros factores propios de cada institución, el trabajador se enfrenta a diversos factores que conllevan a generar conflicto con las personas de su entorno, es ahí que el adecuado control de las emociones llevadas de manera inteligente generará estímulos positivos para afrontar de manera adecuada estos eventos e incluso sacar provecho de ellos caso contrario nos llevan a cometer actos erráticos.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- 1 Se realizarán dos cuestionarios que miden las variables: estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional.
- 2 Ambos cuestionarios tendrán un tiempo aproximado de 10 minutos cada uno, las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Angel Capia Choque, email: [angelsk7@hotmail.com](mailto:angelsk7@hotmail.com)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 6. Prueba de normalidad

*Prueba de normalidad de las variables estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en el personal de patología clínica de un establecimiento de salud nivel III-1, Lima, 2023.*

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estilos de Manejo de Conflictos	0.106	122	0.002
Inteligencia Emocional	0.092	122	0.013

Se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar la distribución de normalidad los datos de las variables, para lo cual se planteó las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución normal.

H<sub>a</sub>: Los datos no siguen una distribución normal.

Con un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, con los resultados obtenidos se aplicó los siguientes criterios de decisión:

Si  $p < 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>.

Si  $p \geq 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub>.

La tabla muestra que para las variables estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional el p-valor es de 0.002 y 0.013 respectivamente, los cuales son menores a  $p < 0.05$  lo que indica que para ambos casos se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>a</sub>, demostrando que estas dos variables no presentan una distribución normal de sus datos, aplicando la prueba de Rho de Spearman para correlacionarlas.

## Anexo 7. Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima SJL, 11 de Mayo del 2023

N°Carta P.024 – 2023-1 EPG – UCV LE

**SEÑOR**

Dr. Luis Miranda Molina  
Director.  
Hospital Nacional Hipólito Unánue.

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante **CAPIA CHOQUE, ANGEL AMIDEY**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **CAPIA CHOQUE, ANGEL AMIDEY**, identificado con DNI N.°10034552 y código de matrícula N° 7002827677; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL PERSONAL DE PATOLOGÍA CLÍNICA DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD NIVEL III-1, LIMA, 2023.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Cc. Interesado,  
Administrativo (MRCV)

*JN*  
*2238*

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Ana.:2610.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



SOLICITO: Revisión y aprobación  
del proyecto de tesis para  
optar el grado de magister

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNZUE

S.D.:

YO, Angel Amidey Capia Chague

con DNI N° 10034552 domiciliado en La Amables 1413 Zarate SJZ

Teléfono 997 365 587 Correo Electrónico .....

Ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que solicito revisión y aprobación de proyecto  
de tesis que lleva por título "Estilos de manejo  
de conflictos e inteligencia emocional en el  
personal de Pedagogía clínica de un estableci-  
miento de salud en el III-1, 2023, para optar  
el grado de magister en gestión de los  
Servicios de la Salud.

Por lo expuesto:

Solicito a Usted atender a mi petición a la brevedad posible, agradeciéndole de antemano su atención.

22 14/5/23 Lfma. 18 de Mayo del 2023  
22395 SJZ

Sr. (a). Angel Amidey Capia Chague

DNI N° 10034552

