

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
RESIDENCIA GERIÁTRICA MIXTA SEÑOR DE LA DIVINA
MISERICORDIA, 2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN
EN SALUD**

**AUTOR:
RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS**

**Callao, 2021
PERÚ**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
RESIDENCIA GERIÁTRICA MIXTA SEÑOR DE LA DIVINA
MISERICORDIA, 2020”**

AUTOR:
RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS

DEDICATORIA:

A mi madre quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido cumplir hoy con mi sueño. Gracias por inculcarme esfuerzo y valentía para no detenerme antes las adversidades.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación agradezco a Dios por todas sus bendiciones, a mi familia que me brindaron su apoyo incondicional.

También agradecer a la Universidad Nacional del Callao por acogerme y darme la enseñanza en la especialización de administración en salud.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	15
1.4. Limitantes de la investigación	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Definición Conceptual	37
2.4. Definición de términos básicos	37
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
3.1. Hipótesis	39
3.2. Definición conceptual de variables	40
3.2.1. Operacionalización de variable	41
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	44
4.1 Tipo y diseño de investigación	44
4.2. Método de investigación	45
4.3. Población y muestra	45
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	46

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la Información	46
4.6. Análisis y procesamiento de datos	48
V. RESULTADOS	50
5.1 Resultados descriptivos	50
5.2. Resultados inferenciales	68
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	75
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	75
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS:	83
ANEXO 01: Matriz de Consistencia	84
ANEXO 02: Instrumentos	86
ANEXO 03: Consentimiento Informado	89
ANEXO 04: Base de Datos	91
ANEXO 05: Constancia de Autenticidad	97

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 5.1.1	Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.	50
Tabla 5.1.2	Inteligencia emocional según dimensión autoconocimiento.	51
Tabla 5.1.3.	Inteligencia emocional según dimensión autorregulación.	52
Tabla 5.1.4	Inteligencia emocional según dimensión automotivación.	53
Tabla 5.1.5	Inteligencia emocional según dimensión empatía.	54
Tabla 5.1.6	Inteligencia emocional según dimensión habilidades sociales.	55
Tabla 5.1.7	Distribución de datos según la variable resolución de conflictos.	56
Tabla 5.1.8	Resolución de conflictos según dimensión competidor.	57
Tabla 5.1.9	Resolución de conflictos según dimensión comprometedor.	58
Tabla 5.1.10	Resolución de conflictos según dimensión transigente.	59
Tabla 5.1.11	Resolución de conflictos según dimensión evasión.	60
Tabla 5.1.12	Resolución de conflictos según dimensión complaciente.	61
Tabla 5.1.13	Inteligencia emocional según Resolución de Conflictos.	62
Tabla 5.1.14	Autoconocimiento según Resolución de Conflictos.	63
Tabla 5.1.15	Autorregulación según Resolución de Conflictos.	64

Tabla 5.1.16	Automotivación según Resolución de Conflictos.	65
Tabla 5.1.17	Empatía según Resolución de Conflictos.	66
Tabla 5.1.18	Habilidades sociales según Resolución de Conflictos	67
Tabla 5.2.1	Spearman inteligencia emocional y Resolución de Conflictos	69
Tabla 5.2.2	Spearman autoconciencia y la Resolución de Conflictos	70 71
Tabla 5.2.3	Spearman autocontrol y la Resolución de Conflictos	
Tabla 5.2.4	Spearman motivación y la Resolución de Conflictos	72
Tabla 5.2.5	Spearman empatía y la Resolución de Conflictos	73
Tabla 5.2.6	Spearman habilidades sociales y Resolución de Conflictos.	74

ÍNDICE DE GRÁFICOS DE CONTENIDO

Gráfico 5.1.1.	Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.	50
Gráfico 5.1.2.	Inteligencia emocional según dimensión autoconocimiento.	51
Gráfico 5.1.3.	Inteligencia emocional según dimensión autorregulación.	52
Gráfico 5.1.4.	Inteligencia emocional según dimensión automotivación.	53
Gráfico 5.1.5.	Inteligencia emocional según dimensión empatía.	54
Gráfico 5.1.6.	Inteligencia emocional según dimensión habilidades sociales.	55
Gráfico 5.1.7.	Distribución de datos según la variable resolución de conflictos.	56
Gráfico 5.1.8.	Resolución de conflictos según dimensión competidor.	57
Gráfico 5.1.9.	Resolución de conflictos según dimensión comprometedor.	58
Gráfico 5.1.10.	Resolución de conflictos según dimensión transigente.	59
Gráfico 5.1.11.	Resolución de conflictos según dimensión evasión.	60
Gráfico 5.1.12.	Resolución de conflictos según dimensión complaciente.	61
Gráfico 5.1.13.	Inteligencia emocional según resolución de conflictos.	62

Gráfico 5.1.14.	Autoconocimiento según resolución de conflictos.	63
Gráfico 5.1.15.	Autorregulación según resolución de conflictos.	64
Gráfico 5.1.16.	Automotivación según resolución de conflictos.	65
Gráfico 5.1.17.	Empatía según resolución de conflictos.	66
Gráfico 5.1.18.	Habilidades sociales según resolución de conflictos	67

RESUMEN

El estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020. Estudio descriptivo, diseño no experimental transversal, método hipotético - deductivo. La muestra estuvo conformada por 108 enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia; para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, los resultados obtenidos evidencian que el 32.41% (35/108) presentan una inteligencia emocional en un nivel deficiente, el 49.07% (53/108) regular y el 18.52% (20/108) óptimo; se observó también que el 4.63% (5/108) presentan resolución de conflictos en un nivel deficiente, el 77.78% (84/108) regular y el 17.59% (19/108) óptimo. En conclusión, las variables la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería están relacionadas directa y positivamente, según los resultados del coeficiente Rho de Spearman.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, Autocontrol, Competidor, Motivación, Habilidades sociales.

ABSTRACT

The research study aimed to determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of nursing personnel, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020. Descriptive study, transverse non-experimental design, hypothetical method - deductive. The samples were consisted of 108 nurses from Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia; for data collection the questionnaire was used, the results obtained show that 32.41% (35/108) have an emotional intelligence at a poor level, 49.07% (53/108) regular and 18.52% (20/108) optimal; it was also observed that 4.63% (5/108) have conflict resolution at a poor level, 77.78% (84/108) regular and 17.59% (19/108) optimal. In conclusion, the variables emotional intelligence and conflict resolution of nursing personnel are directly and positively related, based on spearman's Rho coefficient results.

KEYWORDS: Emotional Intelligence, Self-Control, Competitor, Motivation, Social Skills.

INTRODUCCIÓN

Daniel Goleman, en su libro *Inteligencia Emocional*, dice que, si bien la mayoría de nosotros pensamos que no tenemos elección sobre cómo nos sentimos, en realidad, los sentimientos que atribuimos a cualquier situación son una elección que hacemos nosotros mismos. Lo más importante para entender los sentimientos es aprender a verlos como opciones. Es por ello que ante la resolución de un conflicto, podemos “elegir” adoptar una actitud positiva y abierta y dejar la carga emocional negativa a un lado, o acometerlo cargados de odio y animadversión hacia la otra parte, lo que evidentemente hará más difícil el poder llegar a un consenso que resuelva el desacuerdo. A cualquier situación a la que nos enfrentamos, le atribuimos emociones de forma natural, y son la situación y las emociones que le asignamos, las que le dan al evento el significado que tiene para nosotros, y ese significado es el que va a determinar nuestras acciones, es decir, cómo nos vamos a comportar ante ese acontecimiento.

Es por lo cual en el presente estudio tiene el propósito de encontrar como la inteligencia emocional repercute en la resolución de conflictos del personal de enfermería, debido a que si los conflictos se desarrollan de una manera continua puede afectar el servicio además de la salud de los propios profesionales, y ello traer problemas como el estrés, el síndrome de burnout entre otras patologías psicosociales.

Y para ello se trabaja el estudio en 6 capítulos, donde el primero nos muestra la descripción del problema, así como la formulación del problema, objetivos y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se presenta los antecedentes del estudio, bases teóricas de las variables y el desarrollo de términos relacionados a ello, por otro lado, en el tercer capítulo se presenta las hipótesis y variables de estudio, en el cuarto capítulo se detalla la metodología utilizada, también se presenta la población y muestra de estudio, así como la técnica e instrumentos

aplicados en la recolección de datos y el análisis de dichos resultados. En el capítulo quinto se presentan los resultados y en el sexto la discusión de ellos, finalmente se presenta las conclusiones y recomendaciones de estudio, así como las referencias y anexos utilizados en la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha calificado a los trabajadores del sector salud, como personas que conviven con altos niveles de estrés; lo cual se encuentra influenciado por la interacción frecuente con personas en situación de enfermedad y conlleva experimentar mucha carga emocional; sumado a ello, los pocos recursos con los que cuentan para tener un mejor desempeño de sus funciones como las compensaciones económicas y/o reconocimientos sociales por el cumplimiento de su labor. En nuestros tiempos, se habla mucho de la calidad de vida de las personas en todos los contextos; sin embargo, hasta la fecha no se ha encontrado un acuerdo unánime respecto a su definición; pero es necesario señalar que todos coinciden en que esta se encuentra relacionada con el bienestar personal; es decir, cómo nos sentimos ante diversas situaciones de la vida diaria y cómo ese sentir nos permite relacionarnos con la realidad. Por tales motivos, podríamos mencionar que aquí juegan un rol muy importante nuestras cogniciones, ya que estas predisponen las emociones y determinan nuestros comportamientos a futuro (1).

Universidad Católica Argentina, La inteligencia emocional ha generado un amplio interés tanto en la comunidad científica como en el público en general. En el presente trabajo se examinaron los hallazgos acerca la relación entre el concepto de Inteligencia Emocional y las condiciones de salud mental en la población adulta. En primer lugar, se indagó la concepción del constructo de inteligencia emocional según el modelo de habilidad y el modelo mixto, y la actual polémica acerca de su concepción. En cuanto a la relación entre IE y salud mental, se indagó las distintas posturas cerca de la correlación entre estos conceptos. Por un lado, se

analizaron los hallazgos que demuestran una correlación positiva, y por el otro aquellos que demuestran una correlación negativa. Asimismo, se examinó si existen o no diferencias en los resultados de esta relación entre IE y salud mental en función del género. A partir de los hallazgos analizados se puede apreciar las diferentes posturas acerca del constructo de Inteligencia Emocional, su relación con las condiciones de salud mental y la disparidad en cuanto de los hallazgos en función del género. El creciente interés y la actual polémica reflejan la necesidad e importancia de seguir investigando esta temática (2).

La inteligencia emocional tiene sus raíces en el concepto de inteligencia social identificado por primera vez, por Thorndike en 1920, quien define la inteligencia como “la capacidad de entender, gestionar y actuar con prudencia en las relaciones humanas”. Por su parte, Salovey y Mayer (1990) la definen como “un subconjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias, así como la de los demás, discriminando entre ellos y utilizando esta información para guiar el pensamiento y las acciones (3).

Los problemas de salud mental de naturaleza psicosocial graves (como diversos tipos de violencia), las alteraciones conductuales serias y los trastornos mentales son responsables de parte importante del sufrimiento, discapacidad y deterioro de la calidad de vida de la población, afectando a la sociedad en su totalidad. No existe persona o grupo humano inmune a estos problemas, aunque ciertos grupos se encuentran en mayores condiciones de vulnerabilidad que otros, debido a factores biológicos, sociales, económicos, culturales, geográficos y ambientales. Ante esta situación, desde el Ministerio de Salud se han desarrollado e implementado lineamientos, planes y estrategias para atender las necesidades de salud mental de la población. En las últimas décadas, los más relevantes fueron los “Lineamientos para la Acción en Salud Mental”,

aprobados en el año 2004, que establecen la transformación de la atención de la salud mental hacia un modelo comunitario y el desarrollo de recursos humanos para la atención en salud mental. En este mismo año, también se crea la entonces Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Mental y Cultura de Paz, adscrita a la entonces Dirección General de Salud de las Personas, como una de las estrategias sanitarias nacionales prioritarias en el país (4).

Cusi, en su investigación titulada Relaciones entre inteligencias emocionales y desempeños pre profesionales del practicante de enfermería de las Universidades andinas del Cusco indico que los 60.9% de las poblaciones totales se ubican en los niveles promedios de las inteligencias emocionales, los 37% en los niveles bajos, y unos 2.2% en los niveles altos. Los 73.9% del practicante se ubica en los niveles altos en los componentes intrapersonales. Los 60.9% del practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes interpersonales. Los 71.7% del practicante de enfermería se ubican en los niveles bajo los componentes adaptabilidades. Los 63.0% de practicantes de Enfermería se ubica en los niveles promedios en los componentes de manejo de estrés. Y los 82.6% de practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes estados de ánimos generales. Existen unas 22 correlaciones estadísticamente “significativas positivas” de grados “moderados” entre los componentes de las inteligencias emocionales con los perfiles de desempeños preprofesionales en practicantes de Enfermería. Teniendo en los componentes Intrapersonales unas correlaciones de ,351%, en los interpersonales el ,489 %, las adaptabilidades en unos ,542 %, los manejo de estrés en unos ,535 % y en estados de ánimos generales en unos ,378 % correlacionados con los desempeños preprofesionales altamente significativo, al 99% de confiabilidades (5).

Lo que se pretende en la presente investigación es analizar y evaluar la inteligencia emocional y resolución de conflictos del profesional de enfermería de la residencia geriátrica mixta señor de la divina misericordia, del distrito de magdalena, Puesto que en los últimos años se ha evidenciado en los profesionales de enfermería un inadecuado manejo de sus propias emociones, no expresión de sus sentimientos, no reacciona positivamente frente a situaciones de conflictos, no considera que puede realizar bien un trabajo sin necesidad de ser estimulado. , una mala distribución en el personal perjudicando de esta manera la productividad y resultados del área, generándose quejas y reclamos que no se resuelven a tiempo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?

3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
4. ¿Cuál es la relación entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
5. ¿Cuál es la relación entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020.

1.3.2 Objetivos Específicos:

1. Analizar la relación entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
2. Analizar la relación entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
3. Analizar la relación entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?

4. Analizar la relación entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?
5. Analizar la relación entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020?

1.4 Limitantes de la Investigación

En cuanto a las limitaciones del estudio tuvo limitaciones en cuanto al tiempo debido a que la investigación fue coordinada entre mis tiempos de estudio y mi trabajo.

II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Liébana C; Fernández E; Bermejo J; Carabias M; M Rodríguez Borrego M; Villacieros M, (2015) España, en su estudio Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo; el objetivo fue describir y analizar las asociaciones que existen entre las variables inteligencia emocional y engagement. La población fueron 150 trabajadores del Centro San Camilo. Los instrumentos de evaluación utilizados son la escala de Inteligencia Emocional (EIE-33), la escala de Inteligencia Emocional (EIE-25), el Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24) y cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Metodología: es un estudio descriptivo correlacional. Conclusiones: En los trabajadores del Centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el engagement. Así la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales, potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida (11).

Giménez M, (2016), en España, en su estudio acerca de “Actitudes hacia la comunicación, inteligencia emocional y empatía en enfermería”. El objetivo de esta investigación es determinar las actitudes de las enfermeras hacia la comunicación con el paciente y/o familiar, Para poder llevar a cabo los objetivos planteados se recurrió a una muestra de 414 enfermeras que trabajaban en siete hospitales públicos de la provincia de Valencia. La obtención de los datos se realizó mediante un cuestionario autoadministrado

compuesto por: un instrumento generado ad hoc para medir las actitudes de las enfermeras hacia la comunicación con el paciente (ACO), la adaptación al contexto español de la escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ) para estudiantes de enfermería versión.

E. a enfermeras (EEEJ) (Ward et al., 2009) y el cuestionario TMMS-24 (versión española) adaptada por Fernández Berrocal et al., (2004). El estudio para la recogida de datos contó con la autorización del Comité Ético de Investigación de la Universidad de Valencia y de los Comités Éticos de Investigación Clínica (CEIC) de los distintos hospitales. El resultado de la investigación fue obtenido será posible desarrollar programas y estrategias de intervención centradas en la gestión emocional (empatía e inteligencia emocional) que permitan mejorar las actitudes hacia la comunicación, mejorando en la comunicación con el paciente, y en último término el proceso de salud-enfermedad (12).

Veliz A, Dörner A , Soto , Reyes L , Ganga F, (2018), en Chile, estudio titulado: “Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile”. Los profesionales de la salud, y especialmente los vinculados a la gestión del cuidado, se ven sometidos a una serie de situaciones que generan estrés profesional y que afectan su estado psicológico. En este sentido, la inteligencia emocional y el bienestar psicológico pueden funcionar como factores protectores ante el estrés laboral. tuvo como objetivo identificar los niveles de inteligencia emocional y bienestar psicológico, respectivamente, en profesionales de enfermería de la región de Los Lagos, Chile. Métodos: estudio descriptivo con diseño no experimental. Se trabajó con 97 enfermeros de centro de atención primaria del sur de Chile, específicamente región de Los Lagos. Se aplicó el Trait Meta-Mood Scale y la Escala de bienestar psicológico

de Ryff, para evaluar inteligencia emocional y bienestar psicológico, respectivamente; ambas escalas con buenos niveles de confiabilidad y compuestas por una serie de sub escalas o dimensiones. Resultados: respecto a inteligencia emocional, se observaron altos niveles de percepción emocional (35 %), comprensión emocional (36,1 %) y regulación emocional (42,7 %). Un 57,5 % de los profesionales presentó alto nivel de bienestar psicológico, aunque el 33,7 % manifestó un bajo nivel de relaciones positivas. Conclusión: existe relación directa y significativa entre las dimensiones de las escalas de inteligencia emocional y bienestar psicológico (13).

Pereda P., Francisco J., López T., González F., en el año 2019, en España, en su investigación acerca de “Análisis de los predictores del burnout en enfermería: factores psicológicos de riesgo y protección”. Tuvo como objetivo analizar la relación e implicación de variables sociodemográficas y variables propias del desempeño laboral, así como la intervención de determinados factores de la inteligencia emocional, el apoyo social percibido y la autoeficacia general en el desarrollo del burnout en profesionales de enfermería. La muestra fue de 1,307 sujetos con una media de edad de 32.03 años (DT = 6.54). Para la recogida de datos sociodemográficos se elaboró un cuestionario ad hoc, se empleó el Cuestionario Breve de Burnout, el Inventario de Inteligencia Emocional Reducido para Mayores, el Cuestionario Breve de Apoyo Social Percibido y la Escala de Autoeficacia General. Una experiencia laboral continuada, con mayor número de pacientes atendidos y pertenecer al sexo masculino son variables que se relacionan con mayores puntuaciones en burnout. Resultados, No se observó relación entre el agotamiento y la edad ($r = -.02$, $p = .32$), aunque hubo una correlación positiva con el número de usuarios atendidos durante la jornada laboral ($r = .12$, $p < .001$). Años de experiencia laboral no tenían correlación con el agotamiento

($r = .03$, $p = .16$). Conclusiones en términos generales, los resultados sugieren que la experiencia laboral continua con un mayor número de pacientes atendidos y que son del sexo masculino son las variables relacionadas con los puntajes de agotamiento más altos. Dado que, en gran parte, la presencia de agotamiento en los profesionales de enfermería está vinculada a las variables sociodemográficas y profesionales, la necesidad de estudios que analicen la relación entre las variables mencionadas se hace evidente. Por lo tanto, es notable la propuesta de un modelo en el que se incluyan variables personales y profesionales, que proporcionen datos sobre el valor de protección / riesgo implicados por los factores presentes, además de su contribución para aclarar las relaciones con el síndrome de burnout. (14).

Ortiz R, Beltrán B, (2019), en México, en su investigación acerca de las “Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social”. Objetivo: Evaluar la relación entre habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social en los Servicios de Salud de Sonora. Método: Estudio de corte transversal y de correlación, participaron 56 médicos pasantes con seis meses de iniciado su servicio social. Aplicándose los siguientes instrumentos de evaluación: Cuestionario de Habilidades Clínicas; Inventario Burnout de Maslach y Trait Meta Mood Scale TMMS-24 que evalúa la inteligencia emocional percibida. El análisis estadístico incluyó medidas de frecuencia y análisis de correlación de Spearman. Resultados: Se encontraron relaciones estadísticamente significativas, habilidades clínicas que correlacionó de manera positiva con claridad ($r = 0.28$; $p < 0.03$) y reparación ($r = 0.33$; $p < 0.01$); de forma negativa con agotamiento ($r = -0.34$; $p < 0.03$) y despersonalización ($r = -0.27$; $p < 0.04$). Claridad emocional

correlacionó de modo negativo con agotamiento ($r = -0.32$; $p < 0.01$) y despersonalización ($r = -0.26$; $p < 0.04$), y positivamente con realización ($r = 0.40$; $p < 0.00$). Reparación de emociones se relaciona de forma negativa con agotamiento ($r = -0.34$; $p < 0.00$) y de manera positiva con realización ($r = 0.38$; $p < 0.0$). Conclusiones: Los resultados obtenidos nos indican que, cuando el médico pasante de servicio social posee una adecuada claridad y reparación emocional se incrementan sus habilidades clínicas, es decir la capacidad para la entrevista, mejora en la relación médico paciente y comunicación con el mismo. Cuando se incrementa la claridad y reparación de emociones disminuyen agotamiento emocional y la despersonalización, y aumenta su realización personal. Lo anterior nos revela que poseer una adecuada claridad y reparación de estados emocionales, mejora las habilidades clínicas del médico pasante de servicio social (15).

2.1.2 Nacionales

Peña J, (2017) Perú. En su estudio titulado La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016. El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Calidez de Atención percibida por los pacientes del Hospital II – 2 de Tarapoto en el periodo de Junio – agosto de 2017, metodología empleada es de tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Descriptivo. El Diseño de la Investigación es Correlacional. La población muestral estuvo conformada por 20 profesionales médicos de diferentes especialidades y 200 pacientes. El tipo de muestra que se utilizó fue: la muestra por conveniencia; es decir se eligió en forma aleatoria a 10 pacientes por consultorio a

criterio del investigador. El resultado general, después del análisis de los datos estadísticos a través de la correlación de Pearson, arroja el valor $r = 0,656$. El nivel de significancia que se utilizó fue $\alpha = 0,01$ y p -valor = 0,002. (SPSS. Versión 22) lo cual se concluye se determinó que el Nivel de Inteligencia Emocional en los profesionales médicos alcanza el 85,0%, es decir cuentan con un nivel positivo moderadamente alto; frente a un 15,0% que presenta un nivel medio (6)

Paredes M, (2017) Perú. En su investigación titulada, Inteligencia emocional en internos de enfermería universidad privada san juan bautista julio 2017, tuvo como Objetivo: Determinar el nivel de inteligencia emocional en internos de Enfermería de la Universidad

Privada San Juan Bautista, Julio 2017. Metodología: Investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario Escala de Inteligencia Emocional (EIE – 25) creado por Daniel Goleman, reconocido por ser la primera persona en utilizar este término y considerado el padre de la inteligencia emocional. La muestra estuvo conformada por 65 internos. Resultados: El nivel de inteligencia emocional en internos de Enfermería es adecuado en 58%, alto 22% y deficiente 20%. Conclusión: Los internos de Enfermería muestran un nivel de inteligencia emocional adecuado, por lo tanto, se rechaza la hipótesis (7).

Huamán R, Tanco Y (2018) Perú. En su investigación titulada inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del hospital nacional docente madre niño san bartolomé-2018, tuvo como Objetivo: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de las enfermeras del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San

Bartolome-2018. Material y Métodos: Fue de tipo cuantitativo, no experimental transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el Trait Meta –Mood Scale para inteligencia emocional y The Nursing Tres Scale para el estrés laboral. El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa estadístico SPSS 24. Resultados: El 67,5 % de enfermeras presentaron promedio desarrollo de inteligencia emocional y el 17,5 % un buen desarrollo de inteligencia emocional y con respecto a sus dimensiones. La mayoría presentaron un promedio desarrollo de inteligencia emocional del 50,0 % al 67,5 % estrés laboral; el 57,5 % de enfermeras tienen un estrés laboral medio y el 42,5 % tienen un estrés laboral bajo, en sus dimensiones casi la totalidad presentó un estrés laboral medio que oscila de 57,5 % a 87,5 % excepto en la dimensión problemas con la jerarquía el 55,0 % tiene un estrés laboral bajo. Para establecer la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se aplicó el chi cuadrado dando como resultado 0,081 Conclusión: No existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en la enfermera del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé (8).

Chura R, (2017) Perú. El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y satisfacción laboral en Profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca– 2017. Su objetivo fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017”. Metodología el presente estudio fue descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte transversal la muestra estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice – Barón para medir la inteligencia emocional y para la variable Satisfacción

laboral se utilizó el instrumento 20/ 23. Satisfacción laboral Resultados respecto al nivel de inteligencia emocional, el 68,2% de las enfermeras presentan un nivel medio de inteligencia emocional seguido del 20,5 % presentan un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto. En relación a la segunda variable de satisfacción laboral el 86,4% de las enfermeras presentan un nivel de satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 13,6 % que presenta un nivel insatisfecho. Con respecto a la satisfacción laboral extrínseco muestra que el 79.5% están medianamente satisfechos, seguido del 20.5% muestran insatisfacción laboral y con respecto a la satisfacción laboral intrínseca muestra que el 75.0% de enfermeras presentan una satisfacción laboral medianamente satisfecho, seguido del 15.9% que están satisfechos y un 9.1 están insatisfechos, en los que respecta a los factores intrínsecos. Conclusión: a un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva directa y significativa ($r= .434$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 llegando a la conclusión que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal (9).

Callirgos A., (2018) Perú, en la investigación “Inteligencia emocional en adolescentes hospitalizados en una institución oncológica de Lima Metropolitana” Lima. Tuvo como objetivo general es determinar la inteligencia emocional en adolescentes hospitalizados en una institución oncológica de Lima Metropolitana. La presente investigación, es de tipo descriptivo y de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 40 adolescentes, entre varones y mujeres, en edades comprendidas entre 14 y 18 años. El instrumento utilizado fue el inventario ICE de Bar-On): Niños y adolescente (forma completa) adaptado por Ugarriza y Pajares (2003) y está compuesto por 60 ítems, dividido en los siguientes componentes: intrapersonal,

interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad, estado de ánimo general e impresión positiva. Los resultados obtenidos revelan un nivel “Adecuado” con un 85%, mientras que un 8% presentan un nivel “Bajo” y un 7% como un nivel “Alto”; sin embargo, estos pacientes presentan un nivel “Bajo” en el componente del manejo del estrés, representado con un 60%. Conclusiones: El nivel de la variable de inteligencia emocional de los adolescentes hospitalizados con enfermedad oncológica de lima metropolitana, se considera “Adecuada” (10).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Inteligencia Emocional

Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan. Los componentes que constituyen la IE según Goleman (1995a) son: Conciencia de uno mismo (Selfawareness). Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones. Autorregulación (Self-management). Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos. Motivación (Motivation). Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. Empatía (Social-awareness). Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Habilidades sociales (Relationship management). Es la capacidad para inducir respuestas deseables en

los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo (16).

La investigación sobre la inteligencia probablemente se inicia con los estudios de Broca (1824-1880), que estuvo interesado en medir el cráneo humano y sus características, y por otra parte descubrió la localización del área del lenguaje en el cerebro. Al mismo tiempo, Galton (1822-1911) bajo la influencia de Darwin, realizaba sus investigaciones sobre los genios, donde aplicaba la campana de Gauss. También en esta época Wundt (1832-1920) estudiaba los procesos mentales mediante la introspección. En 1905, Binet (1857-1911) elabora el primer test de inteligencia con objeto de identificar a los sujetos que podían seguir una escolaridad ordinaria y distinguirlos de los que requerían educación especial. En 1912, Stern introduce el término de coeficiente intelectual que tendrá una gran aceptación y difusión. En 1908 se traduce el test de Binet-Simon al inglés; pero no empieza a ser difundido hasta la versión de 1916, conocida como Stanford-Binet, por realizarse la adaptación en la Universidad de Stanford, bajo la dirección de L. Terman. Esta prueba fue utilizada en la Primera Guerra Mundial para examinar a más de un millón de reclutas americanos, lo cual contribuyó a su difusión y general conocimiento. Sucesivas revisiones en 1937 y 1960, dotaron a este instrumento de una consistencia que lo hizo mundialmente famoso; el concepto de coeficiente intelectual pasó a ser conocido por el gran público (17).

Existen dos suposiciones clásicas acerca de la inteligencia. La primera considera que es una capacidad general única, que cualquier persona posee en mayor o menor medida. La segunda afirma que ésta puede medirse a través de instrumentos estandarizados. Las dos suposiciones anteriores fueron “válidas” hasta la década de los ochenta del siglo XX, cuando Gardner, en su obra Estructuras de la

mente, afirmó por primera vez que no existe una inteligencia única sino que dependiendo del ser humano, éste posee varias inteligencias. Esta teoría, llamada “de las inteligencias múltiples” (IM), permitió arribar al concepto de inteligencia emocional (IE), tan popular en nuestros días (18).

La inteligencia emocional es una herramienta de consultoría con creciente aceptación. De acuerdo con la opinión popular, la inteligencia emocional incrementa el rendimiento y la productividad, y se ha llegado a argumentar que la inteligencia emocional aporta las bases de competencias importantes en “casi cualquier trabajo. Sin embargo, y pese a ello, hay una carencia de análisis independiente y sistemático capaz de sostener tal afirmación. Por este motivo, el concepto de la inteligencia emocional ha sido fuertemente cuestionado. Los más críticos se han referido a la inteligencia emocional más “como un mito que como una ciencia”. También la teoría de Goleman ha sido criticada por falta de apoyo empírico. En algunos casos el conocimiento que se tiene de la inteligencia emocional proviene más de la literatura comercial que de la investigación científica. También existe una fuerte discusión sobre lo que realmente constituye la inteligencia emocional. Por un lado, algunos autores opinan que la inteligencia emocional no es más que un cambio de nombre de conceptos y medidas ya existentes, mientras que otros, en cambio, defienden la validez de la inteligencia emocional. Por ejemplo, en este debate, Davies, Stankov y Roberts concluyeron que la inteligencia emocional es un concepto “evasivo”, que se superpone ampliamente con los factores de personalidad bien establecidos. Por el contrario, Law, Wong y Song demostraron que cuando se define y se mide correctamente, la inteligencia emocional se diferencia de dimensiones de la personalidad, y para ellos fue un predictor significativo de un conjunto de resultados deseados, tales

como la satisfacción de vida y clasificaciones de supervisión del rendimiento en el trabajo (19).

El término inteligencia emocional ha pasado de ser estudiado únicamente en el ámbito científico, a ser utilizado en distintos ámbitos de la vida. Por ejemplo, psicólogos, orientadores escolares y profesores se basan en ella para intentar que los alumnos alcancen su máximo potencial académico; las pruebas de inteligencia emocional se han convertido en un aliado durante el proceso de selección de empleados en las empresas; incluso dentro del entorno familiar, los padres que desean que sus hijos crezcan para ser personas emocionalmente estables y felices recurren a libros y otros materiales que ayuden a fomentar la inteligencia emocional en sus hijos. Este es uno de los constructos científicos que más popularidad ha adquirido en los últimos años, apareciendo originalmente como una alternativa a la visión de la inteligencia general y estableciéndose como una habilidad que va más allá de los aspectos intelectuales (20).

La importancia de la inteligencia emocional y las competencias emocionales es reconocida a nivel internacional por diversos organismos. Por ejemplo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) afirma que “los cambios ocurridos tanto en las empresas como en la economía están poniendo un creciente énfasis en los elementos de la Inteligencia Emocional”. Esto repercute en las exigencias a los egresados universitarios por parte del mercado laboral, que busca en ellos, además de los conocimientos académicos, un valor agregado en sus habilidades sociales y emocionales, como destacan Goleman, Caruso y Salovey (21).

Dimensión 1: Autoconciencia:

Nos cuesta ser honesto con nosotros mismos, en los aspectos que debemos mejorar; debemos reconocer y entender nuestros estados de ánimo, nuestras emociones, reconocer nuestros errores y ser realistas con las metas que podemos cumplir. Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales. El reconocer las emociones ajenas es aquello que los demás sienten, lo cual nos puede llevar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno (22).

Hoy en día existe abundante literatura divulgativa que gira en torno a este término. Podríamos decir, incluso, que existe una revolución al respecto y una “moda” en el ámbito tanto de la psicología, como de la educación o de la pedagogía, a la hora estudiar este campo; lo que contrasta, por otro lado, con su escasa visibilidad en nuestra realidad educativa. Trujillo y Rivas comentan que son muchos los estudios que se habían hecho, hasta que Goleman, en 1995, con la publicación de su obra dirigida al ámbito laboral, alcanza popularidad. Aunque Goleman haya tenido una función divulgativa del estudio de la inteligencia emocional, fueron Salovey y Mayer los pioneros en utilizar en 1990 el concepto como tal (23).

Dimensión 2: Autocontrol

Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Autocontrol. Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Confiabilidad. Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad. Integridad: asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. Adaptabilidad. Flexibilidad para afrontar los cambios. Innovación: Sentirse cómodo y abierto/a ante las nuevas ideas, enfoques e información

La autorregulación es la habilidad de una persona para controlar su comportamiento. Se desarrolla con el tiempo, e involucra muchos

aspectos del desarrollo social, emocional y cognitivo. La autorregulación puede también ser considerada como la integración exitosa de la emoción (lo que siente un niño) y la percepción (lo que el niño sabe o puede hacer) que da como resultado un comportamiento apropiado (24).

Dimensión 3: motivación

Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros. Que existen cuatro fuente principal de motivaciones: los individuos mismos (pensamientos positivos, visualizaciones, respiraciones abdominales, gestiones desagregadas); el amigo, las familias y colega, realmente nuestro soporte más relevante; unos mentores emocionales (reales o ficticios) y los propios entornos (aires, luces, sonidos, objeto motivacional)(12).

La motivación es el proceso que inicia, guía y mantiene las conductas orientadas a lograr un objetivo o a satisfacer una necesidad. Está presente en todas las funciones de la vida: actos simples, como el comer que está motivado por el hambre, estudiar para aprobar el examen o entrenar duro para ser el mejor de un campeonato, son posibles gracias a ésta. Automotivarse es darse a sí mismo razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica o un determinado comportamiento. Es influir en tu estado de ánimo para proceder de forma precisa y efectiva (16)

Dimensión 4: empatía

Es considerar los sentimientos ajenos, saber cómo decir las cosas, como actuar y entender el punto de vista de cada uno de los miembros del equipo. La empatía es muy importante en los negocios internacionales y en el marco de la globalización satisfaciendo de la mejor forma a los clientes

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al

modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio (25).

Dimensión 5: habilidades sociales

Junto con la empatía es la capacidad de las personas para manejar las relaciones con los demás y conducirlos en determinada dirección, todos los componentes anteriores combinados aumentan las Habilidades Sociales (26).

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas. Otras pueden poseer buenas habilidades sociales, pero tienen alguna dificultad específica. Por ejemplo, una persona puede ser capaz de presentarse ante un grupo de personas, acudir solo a una fiesta, hacer amigos con facilidad, hacer cumplidos o pedir favores, pero no ser capaz de decirle a alguien algo que le molesta o permitir que no se respeten sus propios derechos o sentimientos (27).

2.2.2. Resolución de conflictos

El conflicto:

Existen varias definiciones que explican el concepto de conflicto; dentro de las que se consideró las siguientes: "Conflicto, tensión que un individuo

mantiene al estar sometido a dos o más fuerzas que se excluyen mutuamente." (Sigmund Freud y Josef Breuer) Ellos son los primeros autores en utilizar el concepto, comentando que cuando existe la represión de un conflicto de forma parcial puede ocasionar ansiedad y probablemente una neurosis cuando se da a gran escala. Según la fuente citada anteriormente, el conflicto puede surgir a varios niveles: el verbal, cuando un individuo desea decir la verdad, pero tiene miedo de ofender; a nivel simbólico, cuando se dan dos ideas contradictorias o bien nivel emotivo, cuando una impresión es fuerte y causa reacciones viscerales(28).

"Un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte". Conflicto no es más que personas viendo un problema desde diferentes perspectivas. El conflicto no es más que ver un problema desde diferentes perspectivas. "Porque ningún individuo tiene las mismas expectativas o deseos que otro, el conflicto es parte natural de nuestra interacción con otros (29).

Causas del conflicto:

Las causas de los conflictos pueden ser externas e internas. Las primeras residen en las circunstancias que envuelven a las partes. En el ámbito de la organización, estas causas son muy variadas, indefinición de funciones, presiones del superior o de los otros departamentos, etc. Las causas internas consisten en las prioridades y en los rasgos de personalidad de las partes en conflicto, los gustos, los valores y las preferencias personales son muy diverso, la incompatibilidad psíquica son una fuente frecuente de conflictos interpersonales en todos se da la confluencia de causas externas e internas en proporción diferente en cada caso (30).

Cuando hablamos de resolución de conflictos siempre debemos incluir al enfoque de tipo preventivo, ya que esto nos lleva a la mejoría del clima afectivo que en gran mayoría es lo que nos falta desarrollar. Es importante

visualizar los grupos de trabajo y estos deben vincularse con todo tipo de jefes y con subordinados. Es aquí donde se deben de tomar importancia a la capacitación al personal directivo, los cuales tienen que estimular emocionalmente a los colaboradores esto proporciona una situación de mejora en los conflictos, los conflictos incluyen la animadversión, malestar y daño (31).

Resolución de los conflictos fallas

Las faltas de resolución de conflictos inician con una revelación, y se visualiza regularmente en los colaboradores y que son pocos profesionales para poder manejarlos, regularmente ellos utilizan mecanismos de defensa y mantienen una actitud rígida y no buscan la resolución frente a los problemas, los gerentes deben demostrar capacidad de negociación y resolución de conflictos, es importante que se desboque la emotividad y se pierde la objetividad (32).

Estrategias para la Resolución de Conflictos

El gerente debe tener criterios y estrategias para poder lograr un buen manejo de conflictos y para ello deben saber escuchar y así poder lograr enfrentar el conflicto y de esta manera se deba fomentar una actitud adecuada a nivel mental y emocional, todo gerente debe tener disposición a la tolerancia con el asertividad (31).

Análisis y conducción de conflictos

Cuando mencionamos a los conflictos interpersonales esta direccionado con las situaciones conflictivas que suceden en las entidades lo más importante aquí es tener estrategias de resolución de conflictos, los conflictos se presentan regularmente en procesos grupales, el gerente debe buscar y tener la finalidad de conseguir la integración de todos los grupos, debe existir flexibilidad y adecuarse a las condiciones particulares de todos los grupos (33).

Etapas evolutivas del conflicto interpersonal

Las situaciones conflictivas son vivencias principales por las que pasan los colaboradores esto también debe verse reflejado en la mejora de conflictos por parte de ellos gerentes y deben de reestructuras la relaciones interpersonales e intergrupales, la imagen que en algún momento pueda verse deteriorada debe solucionarse lo más antes posible, ya que ello desmotivara al trabajador (34).

Dimensión 1: Competidor

El gerente de un negociador que está en la necesidad y debe estar en la solución de conflictos constantemente esto debe satisfacer también las necesidades de los colaboradores.

Intentar

Realizar esfuerzos y procesos necesarios para poder realizar conjunto de actividades para llegar a la meta y no necesariamente se tiene la certeza de conseguirlo.

Tratar

Proceder, tolerar o provenir de una manera concluyente en relación con los demás.

Procurar

Es la realización de diversas acciones y esto se concreta y se anuncia o se menciona.

Integrar

Es la acción y el efecto de integrarse de los grupos sociales y esto complementa y puede formarse parte de un todo, además se habla de la integración social, también se hace conocida como integración racial.

Analizar

Es la acción que se caracteriza por la eminencia intelectual y esto implica

la realización de un análisis sobre determinada o asunto de interés.

Dimensión 2: Comprometedor

La persona sesga y pone a un lado sus intereses para poder compensar los haberes de otra persona, el conflicto tiene un punto medio, aquí ambas partes modera para una incompleta satisfacción. La meta no es buscar o encontrar puntos en común u optimizar los procesos y minimizar las perjudicadas en la falta de compromiso.

El compromiso se divide en:

Intercambio

Es el acto de las personas y es algo que cambia recíprocamente, esta palabra ostenta connotaciones de acuerdo a los contactos en las cuales se desee utilizar.

Intermediar

Es el actuar de relación entre una o dos personas y entidades para llegar a un acuerdo.

Acordar

Son dos a más acuerdos que se toman en cuenta en la resolución de problemas y pueden desarrollarse en cualquier ámbito, esto puede ser de distinta forma de manera grupal o social.

Solucionar

Es una herramienta que cuenta con un desenlace de alguna situación y planteo y se caracteriza por pasar alternativas viables de resolución de conflictos y deben ser viables para poderle un punto final es conflicto.

Dimensión 3: transigente

La persona siempre persigue sus propias expensas o intereses de otras personas. Este estilo se basa en el poder y el tipo de potestad que parezca apropiado para ganar su posición. Aquí debe existe la habilidad para negociar, su rango y sanciones muchas veces económicos. Esto se enfoca

a los derechos propios y así se defiende una posición que se crea correcta o simplemente.

Adecuar

Es el proceso en lo cual de forma espontánea y de manera automática y requiere utilizar la comunicación no verbal y empatía y presuposiciones.

Acatar

Se refiere aquella aceptación que se de manera voluntaria y que se manifiesta y demuestra una persona respecto al cumplimiento de las normas, el individuo debe reconocer y respeta a su autoridad.

Concesionar

Es el otorgamiento del derecho de explotación, es un objeto de administrar de los servicios públicos, la concesión tiene por objeto el uso de aprovechamiento, y construcción de obras y nuevos indoles.

Dimensión 4: Evasión

Es mencionar el no asertividad y no es cooperativo el individuo no persigue sus propios intereses y conflictos, en la evasión no se confronta con el conflicto, más bien busca esquivar diplomáticamente una problemática, se retira de una situación extrema y amenazante.

La evasión sigue los siguientes indicadores:

Desacuerdo: Fallo de acuerdos entre las personas y/o falta de aceptación de una opinión.

Tropiezo: Es el problema u obstáculo que se da de manera inesperada y que impide o retrasa el desarrollo de la realización de algo.

Enojos: Se considera como un sentimiento desagradable y que se experimenta sentidos contrariados o atropellados por las palabras, las acciones o actitudes.

Analizar: Busca examinar detalladamente un objeto y separarlo, considerando por separado y así mismo conocer sus características o cualidades con un estado y extraer conclusiones.

Discutir: Expresar una idea con discusión, el discurso puede tenerla dentro de nosotros mismos, el discurso o discusión se puede tener dentro de uno mismo y por lo mismo se versa con otras personas.

Dimensión 5: Complaciente

Ser complaciente significa que se comporta con complacencia, una cualidad o virtud propia de los individuos educados y respetuosos en sus relaciones personales (35).

2.3 Definición Conceptual

Inteligencia Emocional

Capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. permite resolver problemas relacionados con las emociones (26).

Resolución de conflictos

Conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas (28).

2.4 Definición de términos básicos

Autoconocimiento: conocimiento de uno mismo, este es empleado en numerosos textos de psicología, sobre todo en la psicología evolutiva.

Autorregulación: Acción y efecto de autorregularse

Automotivación: Estado de ánimo para que así puedas proceder de una manera precisa y efectiva en un aspecto de tu vida.

Empatía: Sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra

Colaboración: Contribución, ayuda pecuniaria o no al logro de algún fin

Compromiso: Obligación contraída por medio de acuerdo, promesa o contrato.

Competencia: Misión u obligación de una persona o una entidad por ejercer un cargo o ser responsable de una labor

Sesión: Tiempo durante el cual se desarrolla cierta actividad, se somete a un tratamiento

Evasión: Acción y efecto de evadir o evadirse.

Conflicto: Lucha, enfrentamiento, oposición entre personas o cosas

Desacuerdo: Discordia, falta de acuerdo entre ideas, acciones, personas

Concesionar: Contrato que una empresa hace a otra o a un particular, otorgándole el derecho de vender y administrar sus productos en unas determinadas condiciones

Adecuar: Acomodar una cosa a otra

Intermediar: Mediar, interceder

Intentar: Tener el propósito de hacer algo

Integrar: Incorporarse o unirse a un todo para formar parte de él

Tratar: Portarse con alguien de una determinada manera

Enojo: Sentimiento de ira o enfado

Discutir: Alegar razones contra el parecer de una persona, manifestar cierta oposición.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis.

Hipótesis General:

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Hipótesis Específicos:

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: motivación y la

resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

3.2 Definición conceptual de variables

Inteligencia Emocional

Capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. permite resolver problemas relacionados con las emociones (26).

Resolución de conflictos

Conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas (28).

3.2.1. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
VI. Inteligencia Emocional	Capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. permite resolver problemas relacionados con las emociones (26).	La Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, habilidades sociales.	Autoconciencia Autocontrol Motivación Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Control de sí mismo ✓ Regula emociones ✓ Autopercepción ✓ Decisión ✓ cambio ✓ Seguridad ✓ Motivación ✓ Asertividad ✓ Sentimiento ✓ Angustia ✓ Escucha ✓ Identifica ✓ Caridad ✓ abandono ✓ Ayuda ✓ Carismático ✓ Entusiasta ✓ Confianza ✓ Escucha ✓ Defecto 	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solución ✓ Afinidad ✓ Social ✓ Comprensión ✓ Temor 	
VD. Resolución de Conflictos	Conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas (28).	La resolución de conflictos está determinada por las siguientes dimensiones tales como la colaboración, compromiso, competencia, sesión, evasión.	Competidor Comprometedor Transigente Evasión Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intentar ✓ Tratar ✓ Procurar ✓ Integrar ✓ Analizar ✓ Intercambio ✓ Intermediar ✓ Acordar ✓ Adecuar ✓ Acatar ✓ Concesionar ✓ Ceder ✓ Desacuerdo ✓ Trepiezo ✓ Enojo ✓ Analizar ✓ Discutir ✓ Deslindar ✓ Uso de recursos ✓ Favorecer ✓ Competencia 	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)

IV. DISEÑO METODOLOGICO

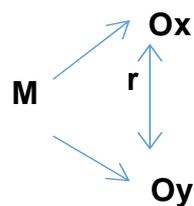
4.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo: Fue una investigación de tipo descriptiva la cual es la que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Diseño de investigación

Asimismo, el diseño que se utilizó en la presente investigación fue el no experimental transversal que, según Hernández, et. al., podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Asimismo, Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado.

En este sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Dónde:

M = Muestra.

O_x = Inteligencia Emocional

O_y = Resolución de conflictos

r = Relación entre las variables

4.2 Método de investigación

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al Método Hipotético - Deductivo, el cual procede de una verdad general hasta llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas. Lo típico del método deductivo es la argumentación deductiva, que se compone de dos premisas, una universal y la otra particular, de donde se deduce una conclusión obtenida por la referencia de la premisa universal a la particular. El Método Hipotético Deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad.

4.3 Población y muestra.

Población

La población estuvo conformada por enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia, siendo un total 150 enfermeros.

Muestra

Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (P \cdot Q)}{(Z \cdot E)^2 + N \cdot (P \cdot Q)}$$

Donde:

N: Población (150)

Z: Nivel de confianza (95%: 1.96)

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{150 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(150 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)} = 108$$

Entonces la muestra estuvo conformada por 108 trabajadores.

4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, desarrollado en el mes de abril 2020.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definió que es una técnica basada en preguntas, a un número considerable de personas, utilizando cuestionarios, que mediante preguntas, efectuadas en forma personal, telefónica, o correo, permiten indagar las características, opiniones, costumbres, hábitos, gustos, conocimientos, modos y calidad de vida, situación ocupacional, cultural, etcétera, dentro de una comunidad determinada.

Instrumento

Para el recojo de datos de la variable Inteligencia emocional y la resolución de conflictos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de medición es el cuestionario que es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. El instrumento para medir la variable sobre la inteligencia emocional es de autoría de Roció Yuli Remigio Vidal, (2006) aplicado en la ciudad de Huaral, el instrumento cuenta con 25 ítems y está dividida por 5 dimensiones, autoconciencia (5 ítems), autocontrol (5 ítems), motivación (5 ítems), empatía (5 ítems), habilidades sociales (5 ítems). La escala de evolución para medir la variable es siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El instrumento para medir la variable resolución de conflictos de autoría Alexander Hiam, (2005) está compuesta por 30 ítems, dividido en cinco dimensiones: Competidor (8 ítems), comprometedor (7 ítems), transigente (7 ítems), elusivo/evasivo (4 ítems) y complaciente (4 ítems)

Validez

Para Hernández “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En la presente investigación, la validez del instrumento se realizó por medio del proceso de “juicio de expertos”, como su nombre lo indica, en someter el instrumento a juicio de 3 o más expertos de medición para evaluar en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que “Hay Suficiencia”.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento de la presente investigación se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach con un rango de 0 a 1 entre más cercano al uno más confiable es el instrumento Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La confiabilidad expresa que el instrumento es aplicable para otras investigaciones y la consistencia de sus ítems sirven para identificar las características principales de la variable investigada”.

Por ello Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente" (p.211).

La variable inteligencia emocional su prueba de confiabilidad según Alpha de Cronbach es de 0.883 y para la variable resolución de conflictos según Alpha de Cronbach 0.852.

Niveles de confiabilidad

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

4.6 Análisis y procesamiento de datos.

En la presente investigación se tomó los siguientes pasos:

1. Se entregó una encuesta a cada participante, informándoles previamente sobre el estudio que se les pretende realizar y los objetivos del mismo.
2. Luego se obtuvo el consentimiento de los participantes.
3. Se aplicó el instrumento, se tabularon los datos, se confeccionaron tablas estadísticas y finalmente se analizó los resultados obtenidos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajó con tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudaran a ver descripciones y posible relación entre las variables de estudio y según el resultado de significancia de la prueba de normalidad se utilizará la prueba de correlación Rho de Spearman.

Fase descriptiva.

La fase descriptiva según Sánchez y Reyes (2010) se refiere a la presentación de manera sintética de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada.

El análisis de datos descriptivo de la presente investigación se realizó a través del programa informático Microsoft Excel, a través del cual se obtuvo como resultados los niveles de las habilidades gerenciales y el manejo de los conflictos, así como de cada una de sus dimensiones.

Fase inferencial.

La fase inferencial según Sánchez y Reyes (2010) permite al investigador encontrar un significado a los resultados obtenidos. Asimismo, en esta fase se comparan dos grupos de datos para determinar si las diferencias entre estas son reales o son producto del azar.

El análisis de datos inferencial de la presente investigación se realizó utilizando el software estadístico SPSS v25, a través del cual se obtuvo como resultados, las correlaciones existentes entre las variables de estudio mediante coeficiente de correlación rho de Spearman.

IV. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1

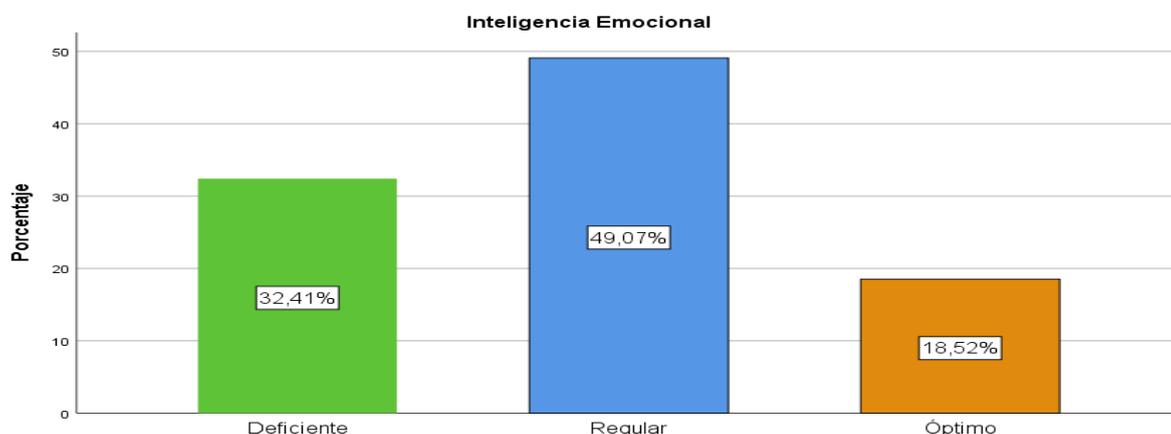
Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	35	32,4
Regular	53	49,1
Óptimo	20	18,5
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.1

Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.



En la tabla y gráfico 5.1.1, podemos observar que el 32.41% (35/108) presentan una inteligencia emocional en un nivel deficiente, el 49.07% (53/108) regular y el 18.52% (20/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan una inteligencia emocional en un nivel regular.

Tabla 5.1.2.

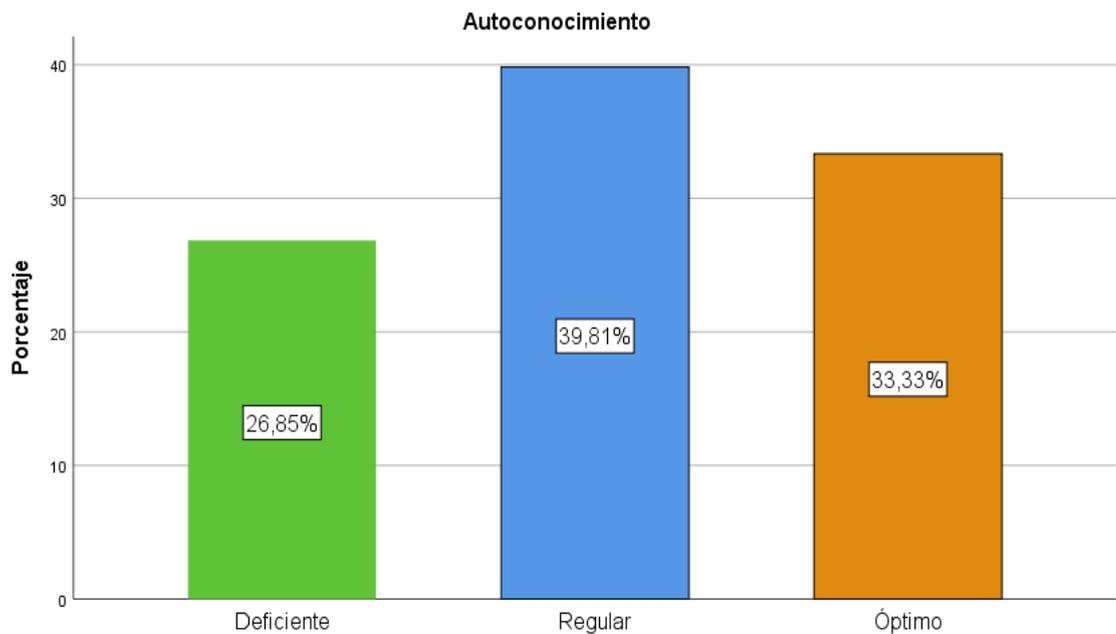
Nivel de inteligencia emocional según dimensión autoconocimiento.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	29	26,9
Regular	43	39,8
Óptimo	36	33,3
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.2.

Nivel de inteligencia emocional según dimensión autoconocimiento.



En la tabla y gráfico 5.1.2, podemos observar que el 26.85% (29/108) presentan un autoconocimiento en un nivel deficiente, el 39.81% (43/108) regular y el 33.33% (36/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan un autoconocimiento en un nivel regular.

Tabla 5.1.3

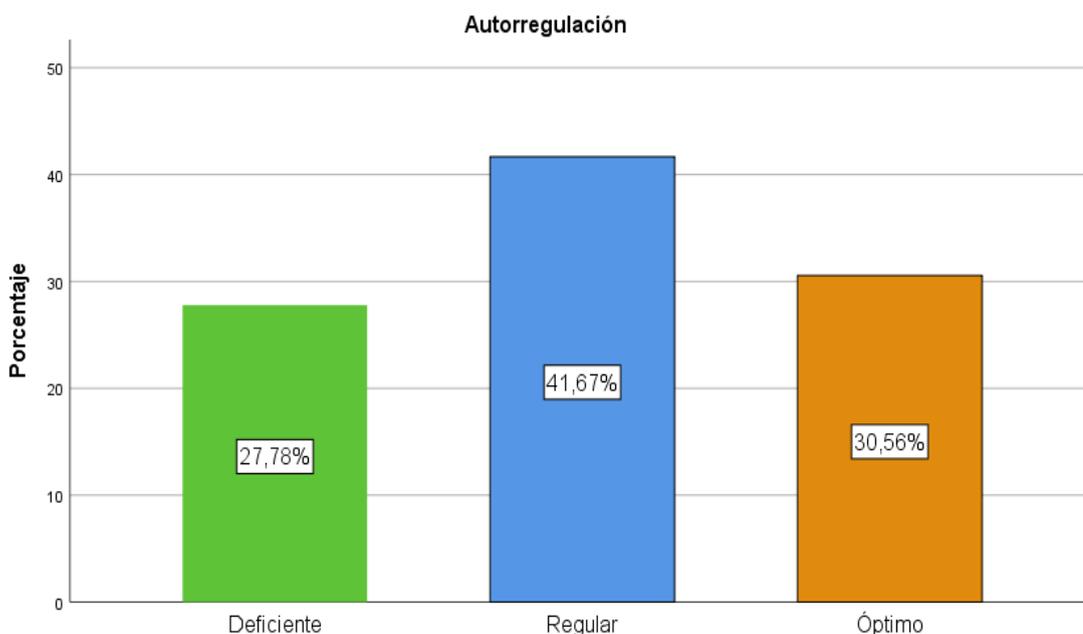
Nivel de inteligencia emocional según dimensión autorregulación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	27,8
Regular	45	41,7
Óptimo	33	30,6
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.3

Nivel de inteligencia emocional según dimensión autorregulación.



En la tabla y gráfico 5.1.3, podemos observar que el 27.78% (30/108) presentan una autorregulación en un nivel deficiente, el 41.67% (45/108) regular y el 30.56% (33/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan una autorregulación en un nivel regular.

Tabla 5.1.4

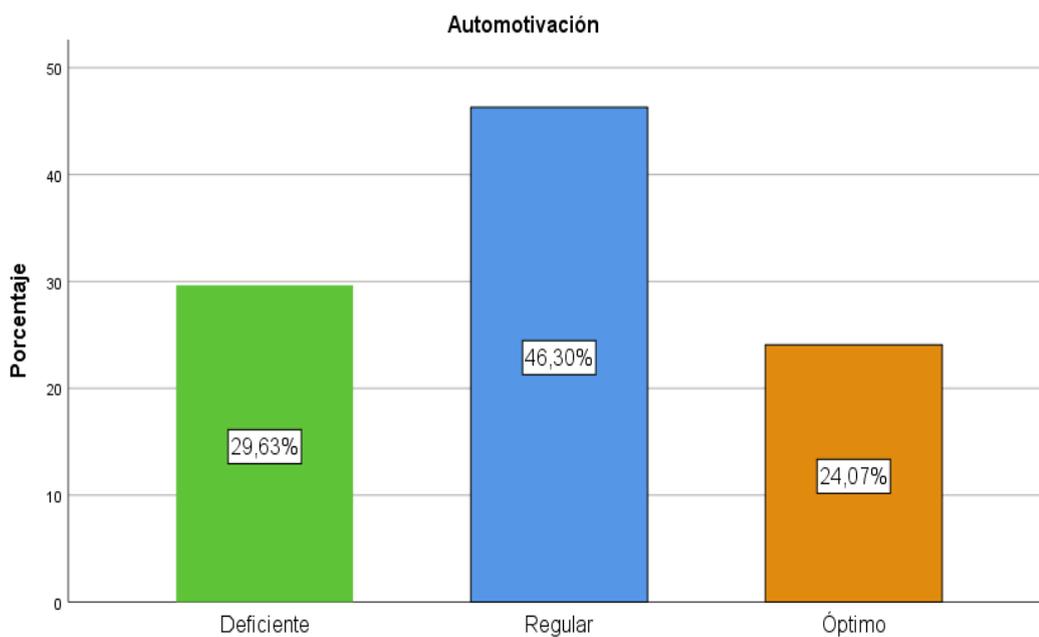
Nivel de inteligencia emocional según dimensión automotivación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	29,6
Regular	50	46,3
Óptimo	26	24,1
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.4

Nivel de inteligencia emocional según dimensión automotivación.



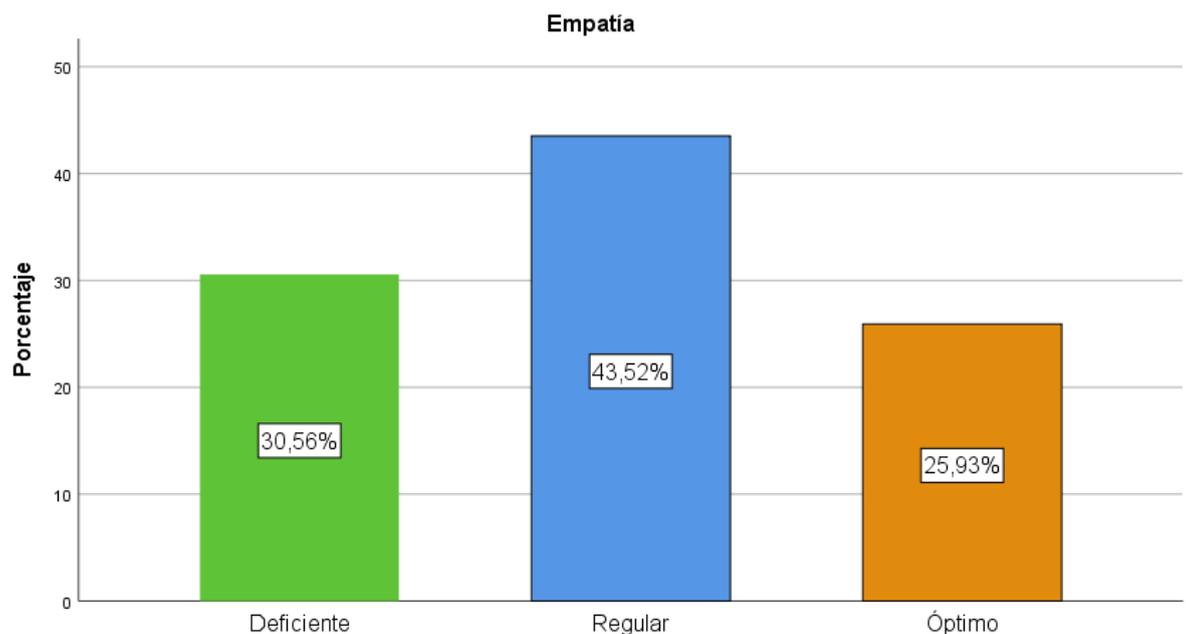
En la tabla y gráfico 5.1.4, podemos observar que el 29.63% (32/108) presentan una automotivación en un nivel deficiente, el 46.30% (50/108) regular y el 24.07% (26/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan una automotivación en un nivel regular.

Tabla 5.1.5
Nivel de inteligencia emocional según dimensión empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	30,6
Regular	47	43,5
Óptimo	28	25,9
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.5
Nivel de inteligencia emocional según dimensión empatía.



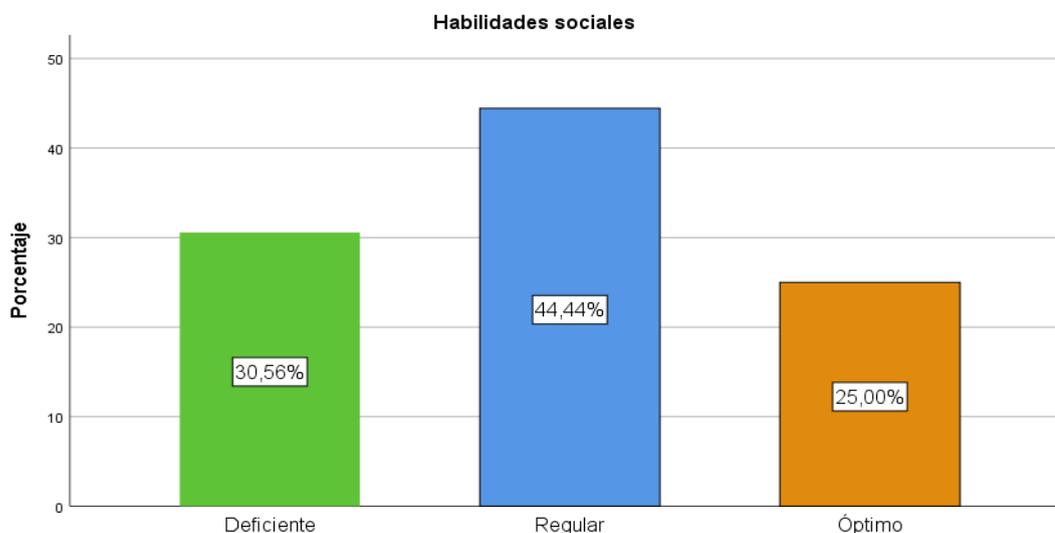
En la tabla y gráfico 5.1.5, podemos observar que el 30.56% (33/108) presentan una empatía en un nivel deficiente, el 43.52% (47/108) regular y el 25.93% (28/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan una empatía en un nivel regular.

Tabla 5.1.6
Nivel de inteligencia emocional según dimensión habilidades sociales.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	33	30,6
Regular	48	44,4
Óptimo	27	25,0
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.6
Nivel de inteligencia emocional según dimensión habilidades sociales.



En la tabla y gráfico 5.1.6, podemos observar que el 30.56% (33/108) presentan habilidades sociales en un nivel deficiente, el 44.44% (48/108) regular y el 25.00% (27/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan habilidades sociales en un nivel regular.

Tabla 5.1.7

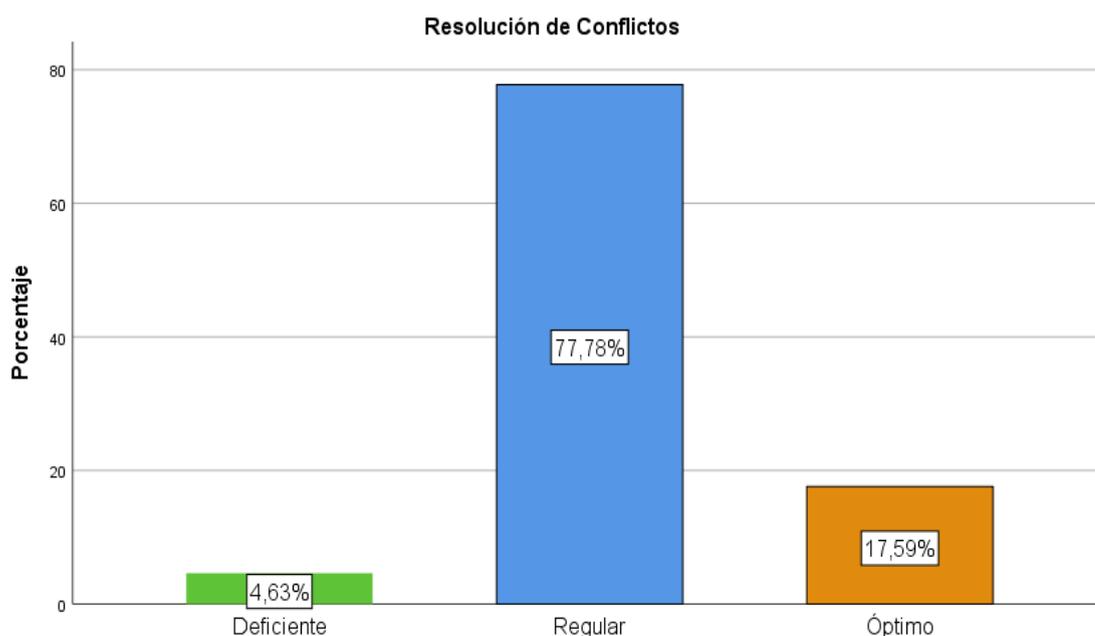
Distribución de datos según la variable Resolución de Conflictos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	4,6
Regular	84	77,8
Óptimo	19	17,6
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.7

Distribución de datos según la variable Resolución de Conflictos.



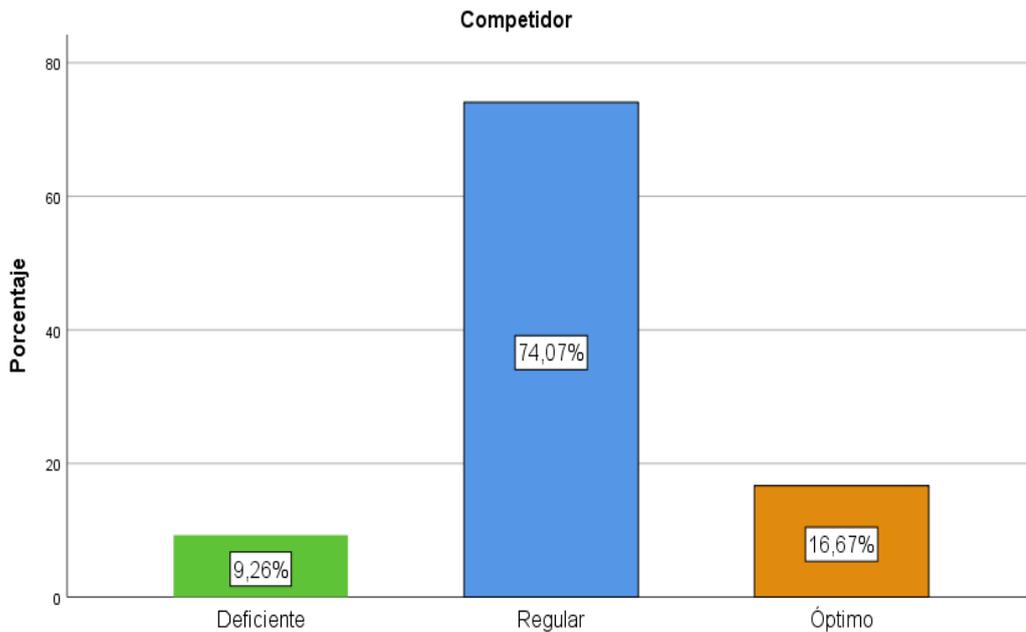
En la tabla y gráfico 5.1.7, podemos observar que el 4.63% (5/108) presentan resolución de conflictos en un nivel deficiente, el 77.78% (84/108) regular y el 17.59% (19/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan resolución de conflictos en un nivel regular.

Tabla 5.1.8
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión competidor.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	9,3
Regular	80	74,1
Óptimo	18	16,7
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.8
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión competidor.



En la tabla y gráfico 5.1.8, podemos observar que el 9.26% (10/108) presentan en la dimensión competidor un nivel deficiente, el 74.07% (80/108) regular y el 16.67% (18/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan en la dimensión competidor un nivel regular.

Tabla 5.1.9

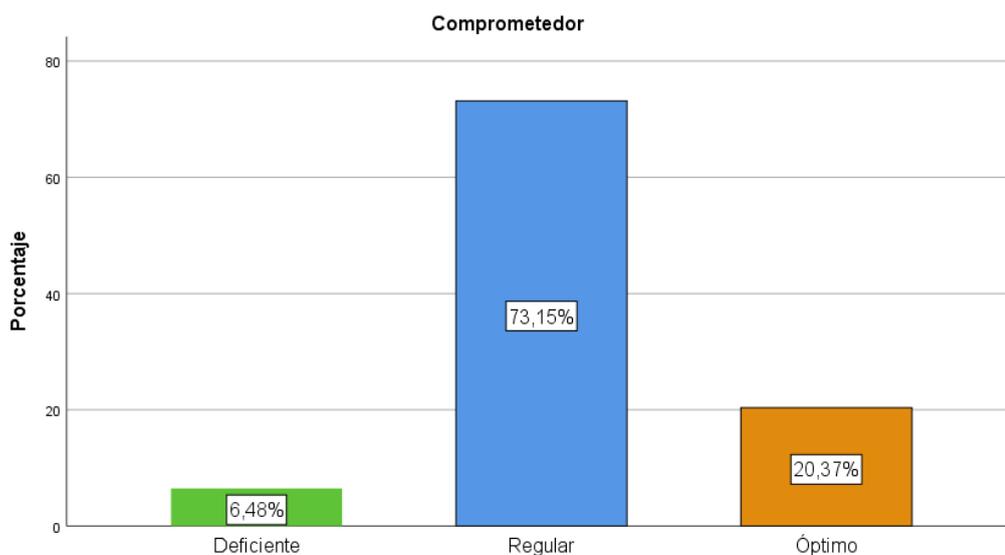
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión comprometedor.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	6,5
Regular	79	73,1
Óptimo	22	20,4
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.9

Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión comprometedor.



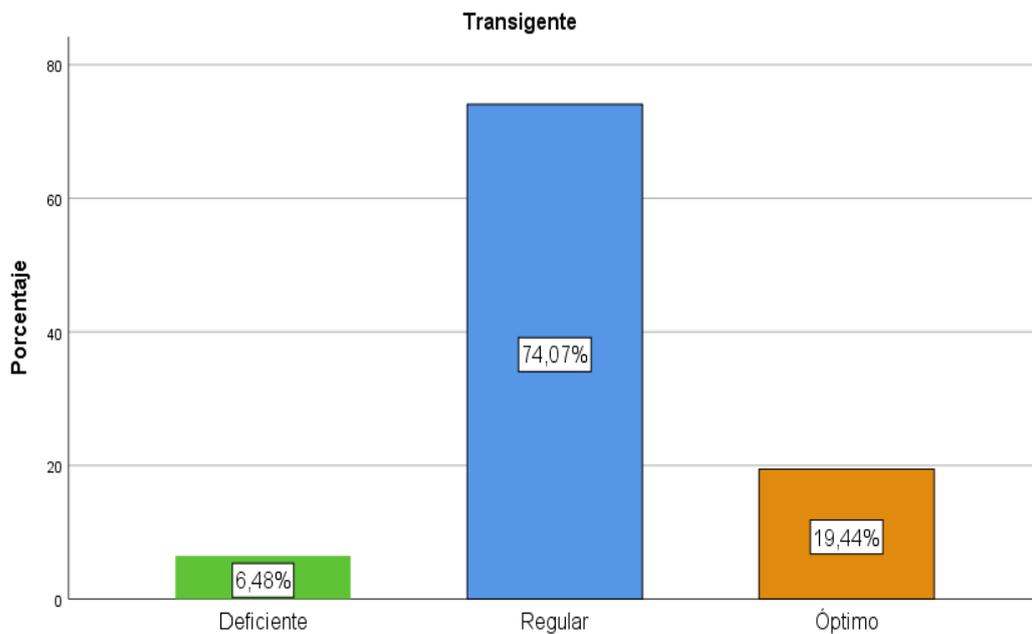
En la tabla y gráfico 5.1.9, podemos observar que el 6.48% (7/108) presentan en la dimensión comprometedor un nivel deficiente, el 73.15% (79/108) regular y el 20.37% (22/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan en la dimensión comprometedor un nivel regular.

Tabla 5.1.10
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión transigente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	6,5
Regular	80	74,1
Óptimo	21	19,4
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.10
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión transigente.



En la tabla y gráfico 5.1.10, podemos observar que el 6.48% (7/108) presentan en la dimensión transigente un nivel deficiente, el 74.07% (80/108) regular y el 19.44% (21/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan en la dimensión transigente un nivel regular.

Tabla 5.1.11

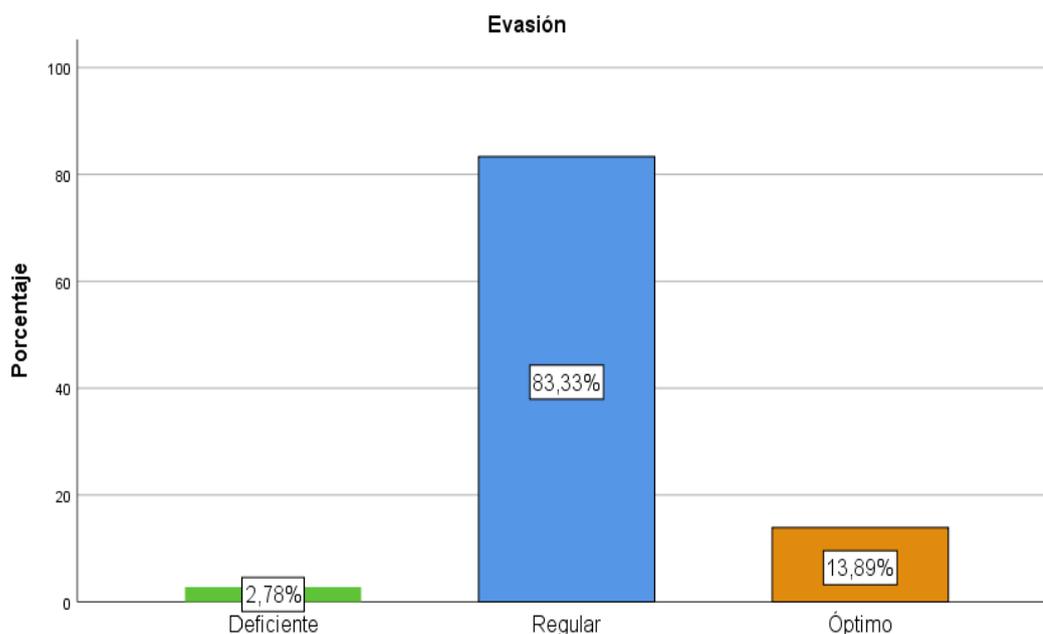
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión evasión.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	2,8
Regular	90	83,3
Óptimo	15	13,9
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.11

Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión evasión.



En la tabla y gráfico 5.1.11, podemos observar que el 2,78% (3/108) presentan en la dimensión evasión un nivel deficiente, el 83,33% (90/108) regular y el 13,89% (15/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan en la dimensión evasión un nivel regular.

Tabla 5.1.12.

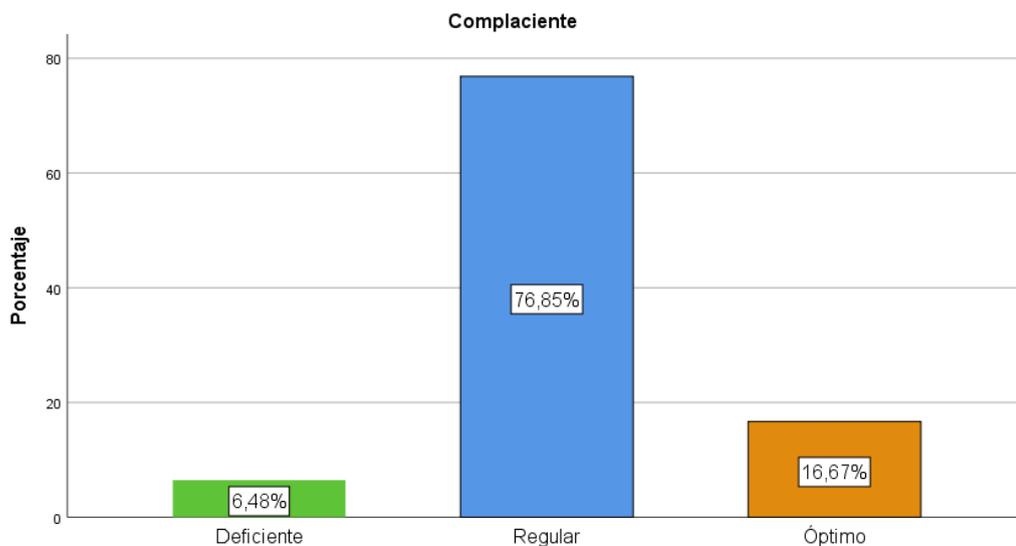
Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión complaciente.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	6,5
Regular	83	76,9
Óptimo	18	16,7
Total	108	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.12

Nivel de Resolución de Conflictos según dimensión complaciente.



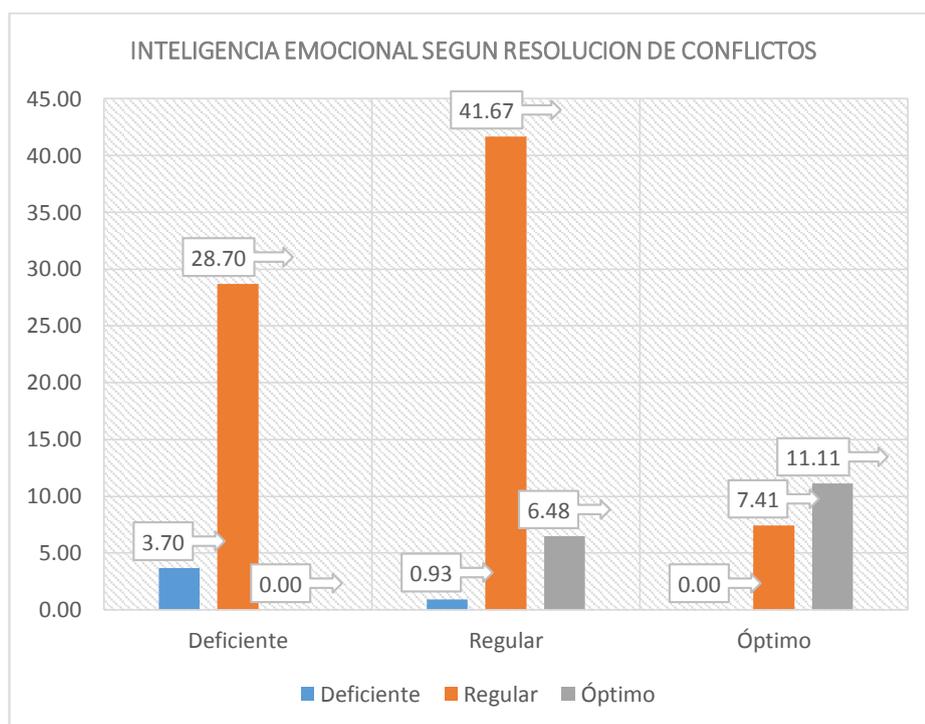
En la tabla y gráfico 5.1.12, podemos observar que el 6.48% (7/108) presentan en la dimensión complaciente un nivel deficiente, el 76.85% (83/108) regular y el 16.67% (18/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan en la dimensión complaciente un nivel regular.

Tabla 5.1.13
Inteligencia emocional según resolución de conflictos.

Inteligencia emocional	Resolución de conflictos						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
Deficiente	4	3,70	31	28,70	0	0,00	35	32,41
Regular	1	0,93	45	41,67	7	6,48	53	49,07
Óptimo	0	0,00	8	7,41	12	11,11	20	18,52
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.13
Inteligencia emocional según resolución de conflictos.



Al correlacionar la inteligencia emocional con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de inteligencia emocional, el 3.70% (4/35) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos y el 28.70% (31/35) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta un nivel regular de inteligencia emocional, el 0.93% (1/53) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos, el 41.67% (45/53) un

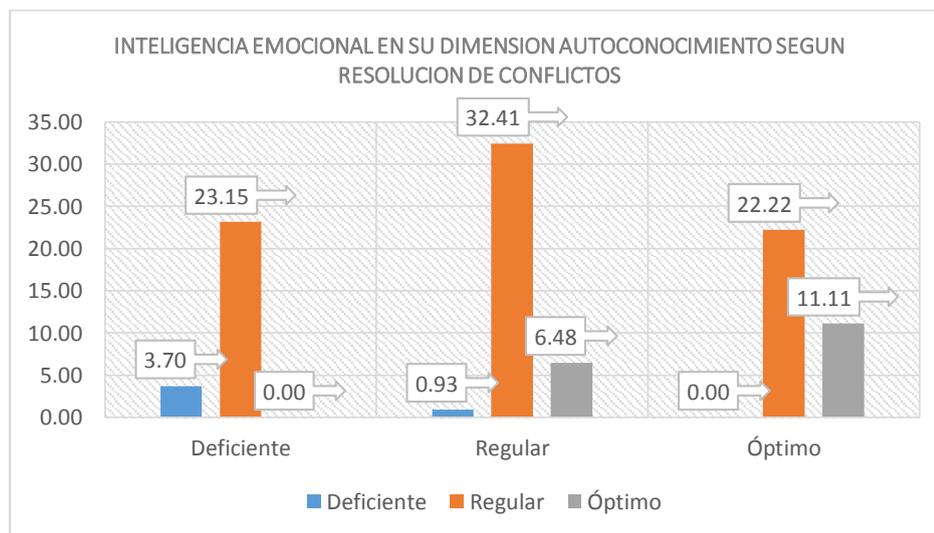
nivel regular y el 6.48% (7/53) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de inteligencia emocional, el 7.41% (8/20) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 11.11% (12/20) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 5.1.14
Inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento según resolución de conflictos.

Autoconocimiento	Deficiente		Resolución de conflictos				Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
Deficiente	4	3,70	25	23,15	0	0,00	29	26,85
Regular	1	0,93	35	32,41	7	6,48	43	39,81
Óptimo	0	0,00	24	22,22	12	11,11	36	33,33
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.14
Inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento según resolución de conflictos.



Al correlacionar el autoconocimiento con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de autoconocimiento, el 3.70% (4/29) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos y el 23.15% (25/29) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta

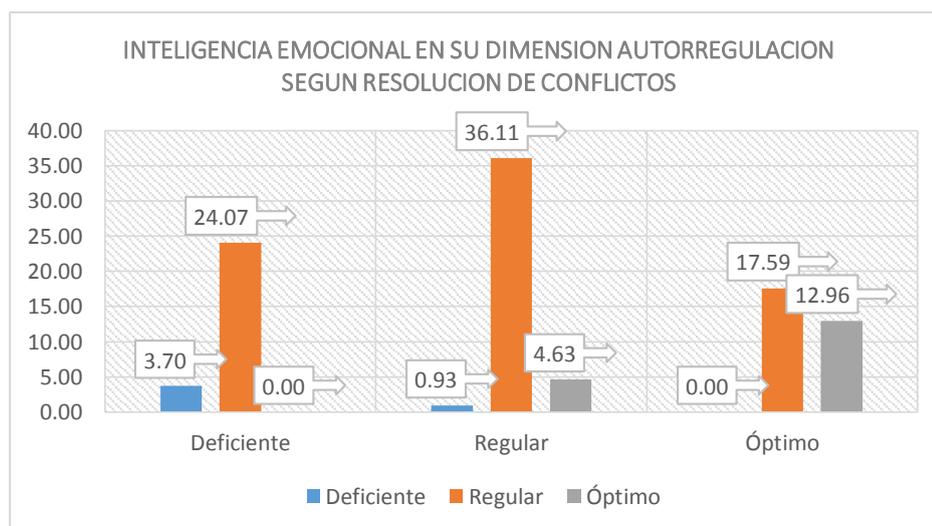
un nivel regular de autoconocimiento, el 0.93% (1/43) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos, el 32.41% (35/43) un nivel regular y el 6.48% (7/43) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de autoconocimiento, el 22.22% (24/36) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 11.11% (12/36) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 5.1.15
Inteligencia emocional en su dimensión autorregulación según resolución de conflictos.

Autorregulación	Resolución de conflictos						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
Deficiente	4	3,70	26	24,07	0	0,00	30	27,78
Regular	1	0,93	39	36,11	5	4,63	45	41,67
Óptimo	0	0,00	19	17,59	14	12,96	33	30,56
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.15
Inteligencia emocional en su dimensión autorregulación según resolución de conflictos.



Al correlacionar la autorregulación con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de autorregulación, el 3.70%

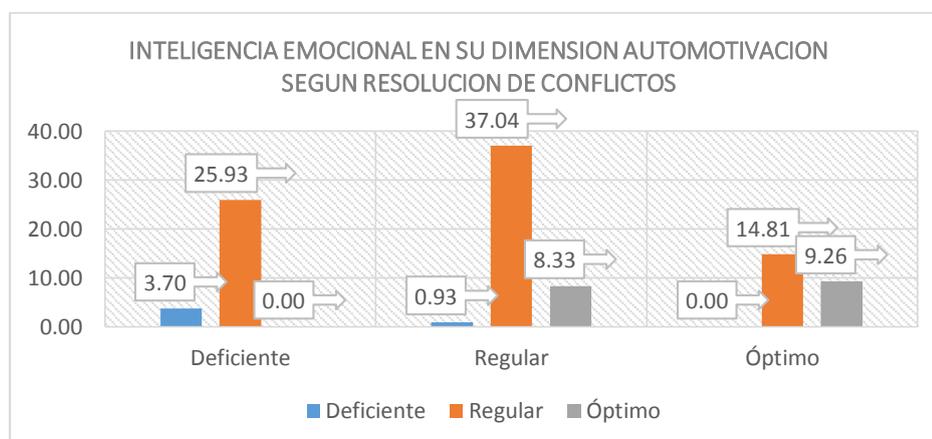
(4/30) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos y el 24.07% (26/30) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta un nivel regular de autorregulación, el 0.93% (1/45) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos, el 36.11% (39/45) un nivel regular y el 4.63% (5/45) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de autorregulación, el 17.59% (19/33) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 12.96% (14/33) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 5.1.16
Inteligencia emocional en su dimensión automotivación según resolución de conflictos.

Automotivación	Resolución de conflictos						Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
Deficiente	4	3,70	28	25,93	0	0,00	32	29,63
Regular	1	0,93	40	37,04	9	8,33	50	46,30
Óptimo	0	0,00	16	14,81	10	9,26	26	24,07
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.16
Inteligencia emocional en su dimensión automotivación según resolución de conflictos.



Al correlacionar la automotivación con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de automotivación, el 3.70%

(4/32) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos y el 25.93% (28/32) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta un nivel regular de automotivación, el 0.93% (1/50) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos, el 37.04% (40/50) un nivel regular y el 8.33% (9/50) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de automotivación, el 14.81% (16/26) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 9.26% (10/26) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 5.1.17

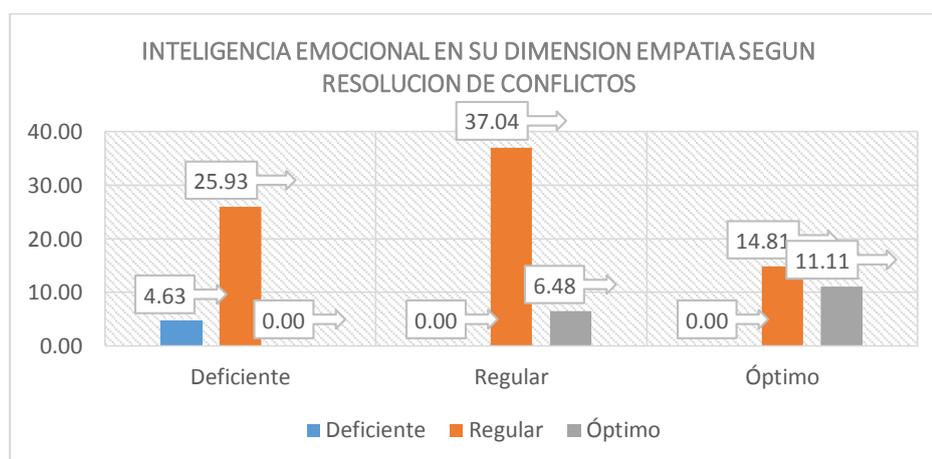
Inteligencia emocional en su dimensión empatía según resolución de conflictos.

Empatía	Deficiente		Resolución de conflictos				Total	%
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%		
Deficiente	5	4,63	28	25,93	0	0,00	33	30,56
Regular	0	0,00	40	37,04	7	6,48	47	43,52
Óptimo	0	0,00	16	14,81	12	11,11	28	25,93
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.17

Inteligencia emocional en su dimensión empatía según resolución de conflictos.



Al correlacionar la empatía con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de empatía, el 4.63% (5/33) presenta un

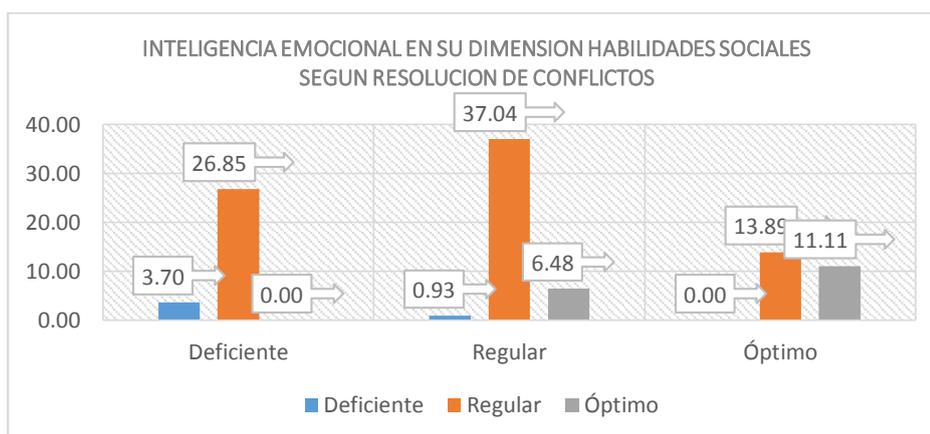
nivel deficiente de resolución de conflictos y el 25.93% (28/33) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta un nivel regular de empatía, el 37.04% (40/47) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 6.48% (7/47) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de empatía, el 14.81% (16/28) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 11.11% (12/28) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 5.1.18
Inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales según resolución de conflictos.

Habilidades sociales	Deficiente		Resolución de conflictos				Total	
	Deficiente	%	Regular	%	Óptimo	%	Total	%
Deficiente	4	3,70	29	26,85	0	0,00	33	30,56
Regular	1	0,93	40	37,04	7	6,48	48	44,44
Óptimo	0	0,00	15	13,89	12	11,11	27	25,00
Total	5	4,63	84	77,78	19	17,59	108	100,00

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.1.18
Inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales según resolución de conflictos.



Al correlacionar las habilidades sociales con la resolución de conflictos, se encontró que del grupo que presenta un nivel deficiente de habilidades sociales, el 3.70% (4/33) presenta un nivel deficiente de resolución de

conflictos y el 26.85% (28/33) un nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que presenta un nivel regular de habilidades sociales, el 0.93% (1/48) presenta un nivel deficiente de resolución de conflictos, el 37.04% (40/48) un nivel regular y el 6.48% (7/48) un nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que presenta un nivel óptimo de habilidades sociales, el 13.89% (15/27) presenta un nivel regular de resolución de conflictos y el 11.11% (12/27) un nivel óptimo de resolución de conflictos.

5.2. Resultados inferenciales

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020.

Tabla 5.2.1
Prueba de correlación según Spearman la inteligencia emocional y la resolución de conflictos

		Inteligencia emocional	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.1 la variable inteligencia emocional está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos según la correlación de Spearman de 0.671 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia

y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Tabla 5.2.2
Prueba de correlación según Spearman entre la autoconciencia y la resolución de conflictos.

		Autoconciencia	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
Resolución de conflictos	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.2 la dimensión autoconciencia está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos, según la correlación de Spearman de 0.665 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la

resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Tabla 5.2.3
Prueba de correlación según Spearman entre el autocontrol y la resolución de conflictos.

		Autocontrol	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Autocontrol	N	108	108
	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
Resolución de conflictos	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.3 la dimensión autocontrol está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos, según la correlación de Spearman de 0.684 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Tabla 5.2.4
Prueba de correlación según Spearman entre la motivación y la resolución de conflictos.

		Motivación	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	,671**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.4 la dimensión motivación está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos, según la correlación de Spearman de 0.671 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Tabla 5.2.5
Prueba de correlación según Spearman entre la empatía y la resolución de conflictos.

		Empatía	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Empatía	1,000	,675**
	Resolución de conflictos	,675**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.5 la dimensión empatía está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos, según la correlación de Spearman de 0.675 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Tabla 5.2.6
Prueba de correlación según Spearman entre las habilidades sociales y la resolución de conflictos.

		Habilidades sociales	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	108	108
Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	108	108

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5.2.6 la dimensión habilidades sociales está relacionada directa y positivamente con la variable resolución de conflictos, según la correlación de Spearman de 0.658 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

En cuanto al análisis de los resultados se encontró que el 32.41% (35/108) presentan una inteligencia emocional en un nivel deficiente, el 49.07% (53/108) regular y el 18.52% (20/108) óptimo, por otro lado, se encontró que el 4.63% (5/108) presentan resolución de conflictos en un nivel deficiente, el 77.78% (84/108) regular y el 17.59% (19/108) óptimo. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras de la residencia geriátrica mixta señor de la Divina Misericordia presentan resolución de conflictos en un nivel regular, lo que se evidenció en la comprobación de hipótesis a través de la Rho de Spearman de 0.671, que indico existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020

6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

Los resultados mencionados se comparan con el estudio de Peña J, (2017), donde concluyo que el nivel de Inteligencia Emocional en los profesionales médicos alcanza el 85,0%, es decir cuentan con un nivel positivo moderadamente alto; frente a un que 15,0% que presenta un nivel medio, lo que se contrasta con los resultados de la presente investigación donde vemos que la inteligencia emocional se desarrolla en un nivel regular, lo que se asemeja con el estudio de Paredes M, (2017) que obtuvo en su muestra un nivel de inteligencia emocional en internos de Enfermería es adecuado en 58%, alto 22% y deficiente 20%.

Lo que presenta una discordancia con lo obtenido por Huamán R, Tanco Y el 67,5 % de enfermeras presentaron promedio desarrollo de inteligencia emocional y el 17,5 % un buen desarrollo de inteligencia emocional, por lo que concluyo que no existe relación entre inteligencia emocional y estrés laboral en la enfermera del servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé, esto debido a que nuestros resultados presentaron una relación entre la inteligencia emocional y el nivel de resolución de conflictos del personal de enfermería.

También encontramos el estudio de Liébana C; Fernández E; Bermejo J; Carabias M; M Rodríguez Borrego M; Villacieros M, (2015) Liébana C; Fernández E; Bermejo J; Carabias M; M Rodríguez Borrego M; Villacieros M, (2015) donde se halló que en los trabajadores del Centro San Camilo existe asociación entre la inteligencia emocional y el engagement. Así la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para adquirir habilidades o competencias para la adaptación de las demandas profesionales, potencia un estado mental positivo relacionado con el trabajo y ello repercute en la calidad asistencial y en la salud de la población atendida.

Al respecto Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan.

CONCLUSIONES

- Primera. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.671$).
- Segunda. Existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.665$).
- Tercera. Existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.684$).
- Cuarta. Existe una relación significativa entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.671$).
- Quinta. Existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.675$).
- Sexta. Existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020, según el estadístico Rho de Spearman ($p=0.000$; $r_s=0.658$).

RECOMENDACIONES

- Primera. Al encargado de la Residencia Geriátrica Mixta Señor Divina Misericordia realizar talleres y capacitaciones para el personal de enfermería sobre estrategias para afrontar los conflictos que se presenten en la institución.
- Segunda. Fomentar programas dirigidos a potencializar la inteligencia emocional en las(os) enfermeras(os), a través del desarrollo de talleres con la finalidad de concientizar al personal de la importancia de tener una adecuada inteligencia emocional, que le permita comprender las necesidades de las personas.
- Tercera. Realizar programas para el personal de enfermería sobre estrategias para desarrollar la inteligencia emocional, a fin de proveerlos de herramientas emocionales que le permitan ser capaces de usar adecuada y oportunamente los diversos estilos de manejo de conflictos ante una determinada situación.
- Cuarta. Al personal de enfermería, deben de realizarse por lo menos una vez al año una evaluación de su personalidad, de su estado emocional, así como la de asistir a eventos de capacitación en Relaciones Humanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Marquina R. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro Hospitales del sector público de Lima. Rev Peru Obs Enferm [Internet]. 2014;10(2):2014. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/719/562>
2. Ahumada F. La relación entre inteligencia emocional y salud mental. III Congr Int Investig y Práctica Prof en Psicol XVIII Jornadas Investig Séptimo Encuentro Investig en Psicol del MERCOSUR [Internet]. 2011;13–7. Disponible en: <https://www.aacademica.org/000-052/275>
3. Hernandez Vargas C, Dickinson Bannack M. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina Clara. Investig en Educ Médica [Internet]. 2015;4(14):99–107. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572014000300006%0Ahttp://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349738162008
4. MINSA. Lineamientos de Política Sectorial en Salud Mental. Minist salud. 2018;
5. Yacavilca N, Palacios J. Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo. 2017;138. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Peña Hernandez J. La inteligencia emocional de los profesionales médicos y la relación con la calidez de atención percibida por los pacientes en el Hospital II – 2 Tarapoto – Periodo junio – agosto 2016. 2018.
7. Paredes Pinto M. INTELIGENCIA EMOCIONAL EN INTERNOS DE ENFERMERÍA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA JULIO 2017. Vol. 4, universidad san juan bautista. 2019.
8. Huamán Baca A, Tanco Cirilo Y. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERAS DEL SERVICIO GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO

SAN BARTOLOMÉ-2018 TESIS. 2018.

9. Condori Perez N. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017 [Internet]. 2017. Disponible en:
<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/978>
10. Callirgos Chavez A. Inteligencia emocional en adolescentes hospitalizados en una institución oncológica de Lima Metropolitana [Internet]. UIGV. 2018. Disponible en:
https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacionpara_el_aprendizaje_Perspectivaalumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_
11. Liébana Presa C, Fernández Martínez ME, Bermejo Higuera JC, Carabias Maza MR, Rodríguez Borrego MA, Villacieros Durbán M. Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. Vol. 23, Gerokomos. 2012.
12. Gimenez Espert M del carmen. ACTITUDES HACIA LA COMUNICACIÓN, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EMPATÍA EN ENFERMERÍA [Internet]. 2016. Disponible en:
[http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54130/TESIS DOCTORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54130/TESIS_DOCTORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Veliz A, Dörner A, Soto A, Reyes J, Ganga F. Inteligencia emocional y bienestar psicológico en profesionales de enfermería del sur de Chile [Internet]. Vol. 16, MediSur. 2003. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009
14. Pérez-Fuentes M del C, Molero-Jurado M del M, Gázquez-Linares JJ, Simón-Márquez M del M. Analysis of burnout predictors in nursing: Risk and protective psychological factors. Eur J Psychol Appl to Leg Context. 2019;11(1):33–40.

15. Ortiz-Acosta R, Beltrán-Jiménez BE. Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investig en Educ Médica*. 2017;76–84.
16. García M, Giménez S. La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador [Internet]. Vol. 3, *Espiral Cuadernos del profesorado*. 2010. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen&idioma=ENG>
17. Rodríguez F. La inteligencia Emocional [Internet]. 2013. Disponible en: <http://www.claseshistoria.com/revista/index.html>
18. Maricela M, Flores T. Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar Rev Ciencias Adm y Soc*. 2005;15(25):9–24.
19. Danvila del Valle I, Sastre Castillo M. Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. *Cuad Estud Empres*. 2010;20(20):107–26.
20. Mesa JR. Inteligencia emocional, rasgos de personalidad e inteligencia psicométrica en adolescentes. *Univ Murcia* [Internet]. 2015;326. Disponible en: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>
<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/310420/TJRMJ.pdf?sequence=1>
<http://www.tdx.cat/handle/10803/310420>
21. Fragoso-Luzuriaga R. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Rev Iberoam Educ Super*. 2015;6(16):110–25.
22. Escudero F. La Inteligencia Emocional. *Rev Educ*. 2014;2:3.
23. Torres Monge L. Inteligencia emocional, autoconcepto y autoestima a través de la educación plástica. 2016;1–82.
24. Fernandez Miren RN. Inteligencia Emocional. 2018.
25. Propios F. MOTIVO para la ACCIÓN. 1989;1–2.
26. Goleman D. Inteligencia Emocional. *Pontif Politec Val* [Internet]. 1995;2(2):5–7. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173632.pdf>

27. Balart M. La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del Pod Pers [Internet]. 2013;2:86–7. Disponible en: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
28. Bermejo G. El manejo del conflicto y la eficacia laboral. Vol. 148. 2003.
29. Robbins S, Judge T. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Decimoterc. Mexico; 2009. 717 p.
30. Toro C. Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador [Internet]. Universidad Andina Simón Bolívar; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
31. Perú M de E del. Tutoría y orientación educativa. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. 2013;2013–07725:120. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
32. Centro internacional de formación organización internacional del trabajo. Sistemas de resolución de conflictos laborales. 2013. 268 p.
33. Ortego M del C, Lopez S. Los Conflictos. In: Construcción de paz. 2018. p. 19–64.
34. Pérez E, Gutiérrez D. El conflicto en las instituciones escolares. Uaim [Internet]. 2016;12(3):163–80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
35. León Garrido CA. El conflicto en la organizaciones complejas. Universidad Internacional de Andalucía. 2016. 1–60 p.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA, RESIDENCIA GERIÁTRICA MIXTA SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, 2020.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: Analizar la relación entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p> <p>Analizar la relación entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicos: Existe una relación significativa entre la dimensión: autoconciencia y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dimensión: autocontrol y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	VARIABLE 1: Inteligencia Emocional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores	Metodología
			Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> - Control de sí mismo - Regula emociones - Autopercepción - Decisión - cambio 	Nunca (1) A veces(2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Tipo: Descriptivo correlacional Nivel: básico aplicativo Diseño: No experimental de corte transversal Método: Hipotético deductivo Técnica e instrumento Cuestionario Encuestas
			Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Motivación - Asertividad - Sentimiento - Angustia - 		
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha - Identifica - Caridad - abandono - Ayuda - 		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Carismático - Entusiasta - Confianza - Escucha - Defecto - 		
			Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Solución - Afinidad - Social - Comprensión - Temor 		
¿Cuál es la	Analizar la relación entre	Existe una relación	VARIABLE 2: Resolución de Conflictos			
			Dimensiones	Escala y Valores		

<p>relación entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020?</p>	<p>la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	<p>significativa entre la dimensión: motivación y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020</p>	<p>Competidor</p>	<p>Intentar Tratar Procurar Integrar Analizar</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
	<p>Analizar la relación entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión: empatía y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	<p>Comprometedor</p>	<p>Intercambio Intermediar Acordar Solucionar</p>	
	<p>Analizar la relación entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dimensión: habilidades sociales y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.</p>	<p>Transigente</p>	<p>Adecuar Acatar Concesionar Ceder</p>	
			<p>Evasión</p>	<p>Desacuerdo Tropiezo Enojos Analizar Discutir</p>	
			<p>Complaciente</p>	<p>Deslindar Uso de recursos Favorecer Competencia</p>	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N° 1

Cuestionario para medir la variable Inteligencia Emocional

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar la Inteligencia Emocional, usted deberá responder con una x la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación

Edad ()

Sexo M () o F ()

CÓDIGO	CATEGORIA
S	Siempre
CS	Casi siempre
AV	A veces
CN	Casi nunca
N	Nunca

INTELIGENCIA EMOCIONAL		S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: AUTOCONCIENCIA						
1	Sé cuándo hago las cosas bien					
2	Si me lo propongo puedo ser mejor					
3	Me gusta como soy					
4	Me siento menos cuando alguien me critica					
5	Quisiera ser otra persona					
Dimensión 2: AUTOCONTROL						
6	Cuando estoy inseguro, busco apoyo					
7	Cuando me enojo lo demuestro					
8	Me disgusta que cojan mis juguetes					
9	Me siento solo					
10	Siento angustia cuando estoy aburrido(a)					
Dimensión 3: MOTIVACIÓN						
11	Si dicen algo bueno de mí, me da gusto y lo acepto					
12	En casa es importante mi opinión.					
13	Me pongo triste con facilidad					
14	Dejo sin terminar mis tareas					
15	Hago mis deberes sólo con ayuda					
Dimensión 4: EMPATIA						
16	Sé cómo ayudar a quien está triste					
17	Ayudo a mis compañeros cuando puedo					
18	Confío fácilmente en la gente					
19	Me gusta escuchar					
20	Cuando alguien tiene un defecto me burlo de él					
Dimensión 5: HABILIDAD SOCIAL						
21	Soluciono los problemas sin pelear					
22	Me es fácil hacer amigos					
23	Prefiero jugar solo					
24	Es difícil comprender a las personas					
25	Tengo temor de mostrar mis emociones					

CUESTIONARIO N° 2

Cuestionario sobre Resolución de conflictos

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- | | | |
|---|---|--------------|
| 1 | = | Nunca |
| 2 | = | Casi nunca |
| 3 | = | A veces |
| 4 | = | Casi siempre |
| 5 | = | Siempre |

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR					
1.	Se procura utilizar todos los recursos que están al alcance para lograr mis metas.					
2.	Se busca satisfacer los intereses y las propias necesidades independientemente de las otras personas.					
3.	Se manifiesta con claridad y firmeza sus propias ideas e intereses ante una pregunta o discusión.					
4.	Sé cuándo mis ideas difieren con las de los demás empiezo una discusión para lograr que se acepten las mías.					
5.	Se enfoca a utilizar la posición personal y autoridad para su beneficio.					
6.	Me gusta que los demás sepan del poder que poseo.					
7.	Se busca salir victorioso ante un conflicto, sin importar cómo.					
8.	A menudo discrimino a la colega sin importarme sus sentimientos.					
	DIMENSIÓN 2: COMPROMETEDOR					
9.	Se identifica con facilidad las propias emociones y pensamientos para luego tomar mejor una decisión y enfrentar el conflicto.					
10.	Se busca ganar y ganar ambas partes en situaciones de conflicto.					
11.	Encuentro formas de hacer a los demás felices a la vez que obtengo lo que quiero.					
12.	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las tuyas para tomar una decisión en unidad.					
13.	Se gestiona formas para salir del estancamiento o paralización en beneficio del grupo.					
14.	Me gusta crear un ambiente de calma y en derecho laboral.					
15.	Me resulta fácil negociar con mi compañero de trabajo para afrontar el conflicto, teniendo en cuenta los deseos de la otra parte.					

	DIMENSIÓN 3: TRANSIGENTE					
16.	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella y busco una solución donde la ganancia y perdida sea recíproca.					
17.	Se cuando alguien se molesta conmigo por algo que dije, cambio mi comentario para que se sienta mejor.					
18.	Se cuando alguien no concuerda conmigo, trato de encontrar sus razones.					
19.	Si alguien me dice que necesita algo de mí, hago los arreglos necesarios para que lo obtenga.					
20.	Toma decisiones sin demorarse en situaciones personales.					
21.	Se interesa intercambiar información precisa con las personas que se relaciona con la finalidad de encontrar una solución.					
22.	Motiva a la otra parte para enfrentar debilidades.					
	DIMENSIÓN 4: ELUSIVO / EVASIVO					
23.	Ante un conflicto de trabajo con las otras personas, procuro no meterme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo.					
24.	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas.					
25.	Se confiesa estar equivocada en lugar de explorar nuestras diferencias.					
26.	Se evade de responsabilidades por temor a equivocarse.					
	DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE					
27.	Acepta sacrificar sus propios objetivos con el propósito de mantener la relación con el otro.					
28.	Acepta las opiniones de su colega con la finalidad de verlos feliz.					
29.	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean.					
30.	Ante una situación problemática, generalmente trata de satisfacer las necesidades de los demás,					

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación que lleva por título: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA RESIDENCIA GERIÁTRICA MIXTA SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, 2020.** Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el investigador al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Inteligencia emocional y resolución de conflictos del personal de enfermería residencia geriátrica mixta señor de la divina misericordia, 2020

Nombre del investigador principal: Mg. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, residencia geriátrica mixta Señor de la divina misericordia, 2020.

Participantes: profesionales de enfermería

Participación voluntaria: si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Confidencialidad: si **Consultas posteriores:** si

Contacto con el investigador: 9549832110

rodolfo.arevalo.marcos@gmail.com

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

.....

Correo electrónico personal o institucional:

.....

ANEXO 04: BASE DE DATOS

Variable inteligencia emocional

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 26 de 26 variables

	Edad	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	var	var
1	2	3	4	4	3	1	1	2	3	3	4	2	4	4	1	4	4	5	3	3	1	1	5	4	3	4		
2	2	5	3	4	1	3	5	4	5	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4		
3	2	5	3	3	5	4	5	4	1	3	5	5	4	3	5	2	5	5	3	1	4	4	5	4	3	3		
4	1	3	4	5	4	5	5	4	1	4	4	3	4	2	5	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
5	1	5	4	5	4	3	3	4	1	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4		
6	1	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	2	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5		
7	1	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3		
8	1	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	2	3	3	5	4	5	1	4	4	3	5	3	5		
9	1	4	4	3	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5		
10	1	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	5	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4		
11	2	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	4		
12	1	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3		
13	1	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3		
14	2	4	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5		
15	2	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4		
16	2	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3		
17	2	4	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4		
18	1	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	5		
19	2	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	5		
20	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5		
21	2	3	5	4	3	5	4	3	2	3	2	3	1	5	1	2	4	3	5	4	1	2	2	3	4	3		
22	2	4	5	5	5	2	1	1	2	3	1	3	1	4	3	4	3	3	2	1	2	3	1	3	4	3		
23	2	4	5	3	3	5	3	3	5	4	4	3	1	2	3	5	1	4	4	5	4	3	1	5	4	4		
24	1	4	5	4	2	3	3	3	5	2	1	5	4	1	2	2	1	4	1	2	1	2	5	2	2	4		
25	2	5	5	3	4	2	3	4	4	2	5	4	4	1	2	5	1	2	5	1	3	5	1	2	3	2		
26	2	2	2	4	5	3	5	1	3	2	5	3	3	5	4	4	5	5	5	3	1	4	2	2	1	3		
27	2	5	1	3	5	3	5	3	1	3	4	1	3	2	1	4	2	2	4	4	1	5	3	5	2	5		
28	1	5	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	4	1	1	5	2	3	4	2	2	2	4	4	4	1		
29	1	1	3	5	3	4	5	1	4	5	1	4	5	4	4	3	5	5	5	4	1	5	1	2	4	2		
30	2	4	3	2	4	2	5	3	5	2	4	5	4	1	1	3	1	5	1	2	3	1	3	1	5	3		
31	1	3	2	2	4	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3	2	1	3	1	4	5	3	5	3	2	1		
32	1	4	4	1	3	3	2	5	5	4	1	2	3	2	4	5	1	2	4	2	5	1	4	5	3	5		
33	1	5	2	4	2	3	4	3	1	2	3	2	1	2	4	2	3	2	4	5	2	5	4	1	1	5		
34	1	1	4	1	5	5	2	2	1	1	3	4	3	2	4	2	3	3	3	5	5	4	2	2	3	3		
35	1	2	4	4	5	4	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	5	2	2		
36	2	2	1	5	1	3	2	2	4	2	2	1	1	5	3	4	5	1	1	1	4	2	3	2	2	3		
37	1	1	4	3	1	2	1	3	5	3	3	2	4	5	1	2	4	2	2	3	1	2	1	4	2	4		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Procesador está listo | Inicio de sesión

*DATOS_VAR1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 26 de 26 variables

	Edad	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	var	var
38	2	2	5	2	3	3	2	3	1	4	2	5	2	1	3	1	5	4	3	4	4	2	1	3	2	4		
39	1	2	1	3	2	2	1	3	1	4	1	5	4	2	2	5	2	3	4	5	3	4	3	3	2	1		
40	2	1	4	5	4	5	2	1	5	3	2	4	4	4	2	1	5	3	4	4	5	1	4	4	2	2		
41	2	3	2	2	3	3	2	4	2	5	4	5	2	3	1	3	4	5	2	1	4	3	3	4	2	2		
42	1	2	4	2	4	5	3	5	5	5	5	1	3	2	3	1	4	3	2	2	2	4	1	2	2	2		
43	1	1	3	3	1	3	4	5	4	1	2	1	1	5	3	2	1	5	1	3	3	1	5	5	1	2		
44	1	2	2	1	2	3	4	1	5	4	2	1	3	2	1	4	4	3	3	3	1	5	5	5	2	2		
45	2	2	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	3	1	2	2	4	3	1	4	4	2	3	2	5	2		
46	2	5	2	5	2	1	5	4	3	3	2	1	5	3	2	5	2	2	4	4	3	1	1	5	1	1		
47	1	2	3	5	5	1	3	3	3	2	4	3	3	3	4	1	2	5	3	3	1	3	5	3	4	1		
48	1	4	4	1	5	2	1	1	2	4	3	3	2	4	1	5	5	5	1	4	3	2	2	1	2	3		
49	2	3	3	3	5	5	5	3	1	5	5	1	2	3	5	1	4	5	4	3	1	4	3	2	4	1		
50	2	2	3	4	1	5	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3	3	2	5	3	1	2	3	3	2	4		
51	1	4	1	5	3	2	3	1	2	2	5	5	3	3	4	5	1	1	3	4	5	4	5	2	4	1		
52	2	4	2	2	3	5	5	2	1	1	2	4	5	5	4	2	5	4	3	1	1	3	5	1	3	2		
53	1	4	5	4	1	1	3	1	4	2	2	2	2	3	4	1	2	2	5	1	5	1	2	1	2	4		
54	2	2	3	1	3	5	2	1	4	2	1	2	3	4	1	3	2	2	3	5	2	5	3	4	4	5		
55	1	3	4	1	5	4	2	3	4	4	4	1	3	4	2	2	4	1	4	5	2	1	4	2	5	3		
56	2	2	5	2	2	4	2	5	1	2	1	2	5	5	2	1	2	4	2	1	1	5	2	3	5	4		
57	1	3	1	5	4	4	5	1	3	4	5	1	1	1	3	1	3	2	3	2	4	2	5	1	5			
58	1	3	5	2	2	3	5	2	4	5	5	4	5	5	4	2	2	3	4	1	4	3	3	2	4	5		
59	2	1	2	5	3	5	2	2	1	5	3	1	1	4	5	3	3	2	1	2	4	5	3	5	4	2		
60	2	2	3	5	1	1	3	2	3	5	5	5	2	5	4	4	4	1	4	2	3	4	1	4	3			
61	1	4	2	5	5	5	2	4	5	2	4	2	5	1	3	1	2	3	4	3	1	4	3	4	5	3		
62	2	3	2	2	2	4	4	3	5	4	4	2	5	5	1	2	4	4	2	3	3	1	4	3	5	4		
63	1	1	3	1	5	1	5	5	1	4	1	1	5	4	1	3	5	2	5	4	3	5	5	5	1	2		
64	1	4	4	3	1	4	2	4	1	1	3	4	5	5	5	5	5	4	3	1	3	1	4	1	3	3		
65	1	2	1	3	3	4	2	2	4	1	2	5	5	3	2	1	3	5	3	1	4	4	5	2	4	2		
66	2	1	2	2	1	2	1	3	4	1	3	4	5	3	5	3	2	2	3	3	5	5	4	1	1	1		
67	2	1	5	1	1	1	5	2	2	3	2	4	4	1	1	3	2	1	3	3	1	4	2	3	1	1		
68	1	5	2	2	5	5	4	2	4	2	4	3	4	4	3	2	3	1	1	4	2	5	5	1	1	1		
69	2	1	2	3	5	2	4	4	2	3	5	5	4	5	2	2	4	3	5	3	1	5	3	5	3	1		
70	2	4	2	4	5	3	4	3	2	3	1	2	3	5	4	1	1	4	3	3	3	3	4	1	3	1		
71	1	4	1	3	2	4	4	2	4	4	2	1	4	2	1	1	5	1	4	3	5	5	3	3	3	2		
72	2	3	1	2	3	1	4	4	4	3	5	2	5	5	1	5	4	4	5	5	4	5	3	1	3	2		
73	1	1	3	3	3	5	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2		
74	1	4	2	4	1	1	4	1	2	5	3	4	5	5	3	1	1	2	3	1	1	2	1	4	5	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON

*DATOS_VAR1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	Edad	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	var	var		
74	1	4	2	4	1	1	4	1	2	5	3	4	5	5	3	1	1	2	3	1	1	2	1	4	5	2				
75	2	3	3	5	3	1	3	4	4	2	4	5	5	4	5	4	3	3	4	1	3	5	3	4	5	4				
76	1	5	2	3	3	2	2	3	1	5	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	1	2	5	3	5				
77	1	5	5	2	5	4	2	4	3	5	1	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	3	1	3	3	2				
78	2	3	3	5	3	1	4	2	2	4	4	3	2	2	5	2	4	3	3	2	5	1	1	4	2	4				
79	2	2	5	3	4	1	1	3	2	3	1	3	1	4	1	4	5	4	4	3	5	3	3	1	5	2				
80	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3				
81	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	3	3	3			
82	2	1	3	3	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1			
83	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3			
84	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3			
85	2	1	2	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	3				
86	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	1	1	2	1	2				
87	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3				
88	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2			
89	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	1	2	3	3	2	3	1	3				
90	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1			
91	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1			
92	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	1	3	1				
93	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3				
94	1	2	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	3				
95	1	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1				
96	2	1	3	1	3	2	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	3					
97	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3				
98	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1				
99	2	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	3	1	3	2	2	2	1				
100	1	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1				
101	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2				
102	2	1	3	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3	1	2	1	1	3	1				
103	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1				
104	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3				
105	2	2	3	3	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	3	5	2	1	3				
106	1	2	2	1	2	3	1	1	5	1	2	1	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	1	2	3	1				
107	1	2	3	3	3	1	3	1	1	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2	3				
108	1	3	3	4	2	1	2	2	5	3	2	3	3	1	3	2	5	4	3	2	3	4	4	5	1	2				
109																														
110																														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON

Variable resolución de conflictos

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var	
1	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4				
2	5	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5			
3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4			
4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	3	3	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5			
5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3			
6	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3			
7	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5		
8	3	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5		
9	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	5	4			
10	3	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	4	5			
11	3	5	1	1	1	1	5	4	4	2	3	1	3	2	5	2	3	1	5	4	1	1	1	3	3	3	1	4	5	3			
12	5	5	5	2	2	3	4	1	2	2	3	2	2	4	4	3	2	1	5	1	5	5	5	4	2	4	1	3	5	3			
13	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4			
14	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5			
15	4	5	3	4	3	4	5	4	1	1	5	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	2	1	4	1	2			
16	3	4	3	4	3	2	1	1	5	4	2	1	4	2	4	5	2	5	3	2	2	1	4	5	2	1	2	4	5	1			
17	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5			
18	5	3	4	3	2	4	3	1	3	2	3	4	1	1	3	3	2	5	3	4	1	5	5	3	3	1	1	4	1	1			
19	3	1	2	5	4	3	5	4	2	5	1	4	4	2	5	1	3	5	4	3	1	3	4	2	4	3	4	2	4	4			
20	3	2	2	5	5	5	4	1	1	4	3	1	5	1	5	1	1	4	4	5	5	5	3	5	5	3	1	1	2	3			
21	5	3	2	2	4	1	5	2	2	3	4	2	3	2	5	1	5	3	1	1	5	5	2	2	5	3	2	2	5	5			
22	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3			
23	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
25	2	2	4	4	5	5	2	2	2	5	4	4	2	5	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	3	5	5		
26	5	2	4	1	5	5	3	3	1	5	1	4	5	2	5	5	3	3	2	4	2	3	2	5	5	3	4	2	3	1			
27	5	2	5	3	2	3	4	5	4	2	5	2	4	1	1	3	4	3	1	3	4	1	4	5	4	4	1	1	5	5			
28	3	5	5	1	5	3	5	3	2	5	1	3	3	4	2	2	2	1	3	3	1	2	4	4	3	1	4	1	4	1			
29	5	2	5	4	2	4	3	1	5	2	4	1	1	1	4	3	4	2	3	4	3	1	5	1	4	4	3	4	5	1			
30	4	2	4	2	3	2	3	2	4	5	1	4	1	1	2	2	2	3	5	2	4	3	4	1	2	4	2	5	1	1			
31	2	4	4	2	3	2	2	3	5	3	5	2	1	3	3	3	5	3	5	4	1	5	2	2	2	1	2	5	5	2			
32	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5			
33	5	5	2	5	2	3	5	3	4	1	5	5	4	2	2	1	4	5	1	1	3	2	2	3	3	3	3	1	4	3			
34	2	4	2	3	4	4	2	1	2	4	3	5	3	1	1	3	4	3	1	4	4	5	3	1	3	1	1	1	1	2			
35	3	5	5	4	2	2	4	3	1	4	2	2	5	5	4	5	3	4	1	2	2	3	5	1	1	4	5	2	5	5			
36	3	2	5	5	4	4	2	2	4	2	3	5	3	3	2	3	5	1	5	4	3	5	4	1	3	5	5	1	5	1			
37	2	1	4	4	5	5	1	2	2	2	5	1	4	5	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*DATOS_VAR2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var	
37	2	1	4	4	5	5	1	2	2	3	5	1	4	5	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	4	4	4			
38	5	2	5	1	5	3	5	5	3	3	2	2	4	5	1	1	1	5	5	5	2	4	4	1	1	3	3	3	4	3			
39	4	4	2	5	5	2	2	1	3	4	1	5	3	1	1	3	3	1	5	5	5	5	5	3	1	4	3	3	5	1			
40	5	3	4	3	5	3	2	1	4	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	5	2	4	1	1	1	3	5	3	4	2			
41	5	2	2	1	4	2	1	3	4	4	4	3	5	1	5	3	5	5	1	1	5	4	1	5	1	2	3	5	3	1			
42	5	5	4	3	5	3	5	4	1	2	1	2	2	1	1	4	1	2	5	1	5	5	3	3	3	3	1	4	3	1			
43	1	2	3	4	2	1	3	5	1	4	3	3	5	1	5	2	5	1	2	4	1	4	2	3	5	1	3	1	1	4			
44	4	3	2	5	2	2	5	4	1	4	5	4	1	5	2	3	2	4	2	1	4	2	1	4	2	5	3	4	1	4			
45	5	1	2	1	2	1	4	5	4	1	3	1	3	2	4	4	4	3	1	5	1	1	4	1	4	5	5	1	2	1			
46	2	2	2	3	3	4	3	4	1	2	1	2	2	4	3	4	5	4	1	5	1	3	3	2	4	3	5	3	4	5			
47	5	2	3	5	3	5	4	1	4	5	3	4	2	1	5	1	4	5	1	2	2	1	5	3	5	2	3	2	5	3			
48	4	2	4	3	2	3	4	5	3	3	1	4	3	1	3	2	5	1	5	2	5	5	2	4	5	5	4	2	1	5			
49	3	5	2	2	2	1	4	3	2	3	2	2	4	5	2	1	2	3	4	5	5	3	3	4	2	4	1	3	5	3			
50	4	5	5	1	1	4	4	2	1	1	3	3	4	3	1	2	5	3	1	4	4	2	1	5	3	2	1	4	5	5			
51	3	2	4	4	2	2	3	3	3	4	3	1	2	1	2	2	4	2	3	5	4	1	4	2	5	5	1	5	5	1			
52	3	2	5	5	5	2	1	1	3	4	4	2	5	5	5	4	3	2	1	5	1	3	5	1	1	2	4	2	4	3			
53	5	5	1	2	1	2	5	5	4	5	5	3	2	1	3	5	4	1	4	3	3	2	5	5	3	5	3	2	1	5			
54	5	4	2	5	5	1	5	4	5	1	5	4	3	1	5	1	3	5	2	3	2	3	1	4	1	2	3	4	1	2			
55	4	2	2	5	1	1	2	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	5	5	2	4	3	4	4	5	2	4	4	3	2			
56	1	3	2	5	5	1	3	1	5	1	2	4	1	2	3	4	5	5	1	4	2	1	1	5	1	3	5	2	3	5			
57	5	3	2	4	2	2	4	3	1	5	3	5	4	4	2	1	2	2	2	3	5	3	2	5	2	1	2	5	4	2			
58	4	2	2	1	5	3	1	3	5	2	2	5	1	2	3	2	1	5	5	5	1	2	5	1	4	5	3	4	2	1			
59	5	4	3	4	5	4	3	5	5	2	2	3	4	2	1	1	5	4	2	1	1	5	5	4	2	4	1	3	1	1			
60	2	5	3	4	4	5	5	2	4	3	2	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	2	1	1	4	4	5			
61	2	2	3	3	1	1	2	5	4	4	3	4	3	5	1	5	5	5	5	1	1	3	1	1	2	5	4	1	1	5			
62	1	5	4	4	1	3	1	2	5	4	1	3	4	2	3	1	2	3	4	3	3	2	2	5	2	3	3	5	4	5			
63	3	1	3	3	5	2	4	1	1	4	2	2	1	5	5	5	4	4	1	2	2	1	1	2	4	1	5	2	5	5			
64	4	5	5	5	2	4	5	4	2	2	4	2	5	2	5	1	3	1	3	1	4	2	2	2	2	1	3	5	4	2	4		
65	3	3	1	5	1	2	5	2	3	3	3	3	4	5	5	1	2	2	5	5	5	4	4	2	4	5	2	1	4	2			
66	3	4	1	3	3	1	5	1	5	5	1	5	3	2	3	5	4	1	2	5	2	5	4	4	5	2	1	5	5	5			
67	1	2	1	1	4	1	5	3	5	2	2	4	4	4	3	5	1	5	1	3	2	1	5	5	1	3	1	4	4	2			
68	1	4	2	5	1	3	5	5	1	5	5	1	4	4	1	5	5	2	1	5	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3			
69	4	2	4	5	2	4	3	4	1	4	5	1	3	4	5	4	3	3	1	1	1	5	2	3	1	1	5	5	3	2			
70	2	2	2	2	1	1	2	4	5	4	4	2	5	2	4	1	2	2	4	4	5	1	3	4	4	1	5	3	1	4			
71	5	1	4	4	1	1	2	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	5	3	2	1	2	2	3	1	4	3	4	5	5			
72	1	5	2	3	5	3	3	5	4	1	5	4	1	2	1	3	1	2	3	4	3	5	1	2	4	5	3	4	3	2			
73	2	2	2	1	2	1	1	4	4	2	5	2	4	1	5	2	1	2	4	1	2	5	4	2	1	4	4	2	2	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON

*DATOS_VAR2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Visible: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var	
73	2	2	3	1	3	1	1	4	4	3	5	2	4	5	2	1	3	4	1	3	5	4	2	1	2	4	4	3	3	3			
74	5	3	3	3	4	4	2	5	3	2	5	4	2	2	1	1	3	2	2	1	5	3	3	5	3	5	3	5	3	4			
75	1	1	3	5	1	2	2	1	1	5	2	3	5	5	1	3	1	3	4	3	3	4	5	3	3	4	2	3	3	2			
76	4	4	3	1	5	2	5	3	1	3	5	3	1	5	5	1	2	5	3	3	3	5	2	4	1	5	4	5	4	4			
77	2	1	2	2	2	2	3	4	3	1	5	5	5	4	3	4	2	5	2	1	5	3	1	2	3	2	1	4	3	5			
78	1	1	5	3	1	3	3	5	1	2	3	5	4	2	3	1	5	1	2	3	2	2	5	2	5	4	3	2	2	4			
79	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1			
80	4	4	3	2	4	1	1	4	2	1	2	3	1	3	4	1	2	1	1	3	3	2	1	3	2	2	1	3	4	4	4		
81	3	1	3	3	1	3	1	1	1	4	3	4	3	3	3	1	4	3	4	3	1	2	1	4	1	2	3	1	3	4			
82	1	4	3	4	2	4	4	1	4	2	3	2	2	4	1	2	4	2	2	4	2	1	1	1	2	2	4	1	2	1			
83	4	1	3	1	1	1	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	3	4	1	1	4	4	2	4	1	2	2		
84	2	4	2	3	3	3	1	2	2	3	2	4	1	4	3	3	2	3	2	3	1	1	4	4	3	4	3	3	1	4			
85	4	4	4	2	1	4	1	1	2	3	1	1	1	4	1	4	3	4	4	1	4	2	4	1	2	2	3	4	4	3			
86	2	3	4	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	2	4	3	4	2	1	1	2	4	1	4	2	3	3	1			
87	2	4	2	3	4	2	3	2	2	1	1	3	4	2	2	4	4	1	4	2	2	4	1	4	3	4	1	1	4	3			
88	1	4	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	1	1	1	4	4	3	4	1	4			
89	4	4	3	1	2	1	2	1	4	2	2	2	3	3	1	2	2	4	4	3	3	1	2	2	2	2	3	1	1	4			
90	3	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	4	2	1	2	1	4	3	3	3	4	3	1	1			
91	2	1	4	1	1	4	3	2	3	3	3	1	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	2	4	4	2			
92	4	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	4	3	2	2	2	2	3	1	2	3	4	2	3	1	1	1	2	3			
93	1	1	4	4	3	4	1	1	4	1	3	4	4	1	3	4	2	3	2	3	2	1	4	1	1	4	3	2	1	1			
94	2	4	1	1	2	3	3	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	4	3	1	2	1	4	1	1	4	4	3	4	1			
95	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
96	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	4	4	1			
97	1	1	1	4	4	2	1	2	2	1	3	4	4	3	2	1	1	1	2	3	1	4	1	3	1	2	4	1	3	4			
98	2	2	1	3	3	3	3	3	4	1	4	1	1	3	2	3	2	4	4	1	1	1	4	4	1	1	3	4	4	1			
99	4	1	2	1	1	2	2	4	4	3	4	4	1	1	1	2	2	2	4	1	1	3	2	3	1	4	1	2	3	4			
100	3	4	3	2	1	4	4	3	3	4	2	3	3	1	1	1	1	4	2	4	4	4	1	4	4	4	1	2	4	3			
101	2	1	3	2	1	1	2	2	4	3	2	1	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	4	4	4	1			
102	2	2	3	4	2	4	4	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1			
103	2	4	2	1	2	1	4	1	2	1	1	1	4	3	3	2	4	4	2	3	2	4	2	1	1	1	3	4	2	1			
104	1	1	4	4	1	2	4	3	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	1	3	1	3	3	1	2	1	2	4	1	4			
105	4	3	3	4	2	3	2	1	1	2	3	4	1	4	3	3	3	1	1	3	1	4	4	2	3	1	2	4	3	1			
106	4	4	4	1	3	4	1	2	2	4	1	3	1	2	2	2	3	4	1	2	2	3	2	4	3	1	3	3	4	2			
107	3	3	3	3	3	4	1	2	4	3	4	2	4	2	2	4	4	1	2	2	3	2	4	3	1	2	4	2	1	3			
108	1	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	1	1	3	4	1	1	3	3	2	3	2	3	3	4	4			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON

ANEXO 05: CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 061-UI-FCS-2021

La Directora y el Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACEN CONSTAR QUE:

Don (ña) **AREVALO MARCOS RODOLFO AMADO**, ha presentado la Tesis titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA RESIDENCIA GERIÁTRICA MIXTA SEÑOR DE LA DIVINA MISERICORDIA, 2020”**, en el que ha aplicado el SOFTWARE ANTIPLAGIO para obtener el:

- GRADO DE BACHILLER
- TÍTULO PROFESIONAL
- TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Cuyo resultado es: **19%** de similitud presentado para continuar con trámites pertinentes.

Bellavista, 04 de Marzo de 2021.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Unidad de Investigación

Dra. ANA LUCY SICCHA MACASSI
DIRECTORA