



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Nivel de la inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal
de enfermería del colegio de enfermeros CR III

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

AUTORA:

Ramirez Davila, Glenda Carolyn Gibelly (ORCID: 0000-0002-1732-2087)

ASESORA:

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

Este trabajo de investigación va dedicado con mucho esfuerzo, sacrificio y amor a mi familia, abuelita, padres, tíos, hermanos, esposo e hijos.

También va dedicado a mis colegas y amigas que son parte fundamental en mi vida personal y crecimiento profesional.

Agradecimiento:

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por tantas bendiciones. A mis padres por la crianza y educación que me dieron, sobre todo a mi madre ahora más que nunca valoro todo el amor y el esfuerzo que implica ser madre.

A mi esposo y a mis hijos por toda la paciencia y que han tenido conmigo en todo

Este proceso de crecimiento profesional.

Agradezco a mis asesores, a la Universidad Cesar Vallejo por permitir que podamos seguir haciendo investigación y creciendo en post grado.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo y diseño de investigación	29
3.2 Variable y operacionalización	30
3.3 Población, muestra y muestreo	32
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	32
3.5 Procedimientos	36
3.6 Método de análisis de datos	36
3.7 Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	40
5.1 Gráficos	40
5.2 Resultados	49
5.3 Discusiones	54
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	64

Índice de Gráficos

FiguraX1.....	40
Gráfica de distribución de frecuencias de la variable Inteligencia emocional	
FiguraX2.....	41
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión atención o percepción emocional de la variable inteligencia emocional.	
Figura X3.....	42
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión claridad o comprensión de sentimientos de la variable inteligencia emocional.	
Figura X4.....	43
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión reparación o regulación emocional de la variable inteligencia emocional.	
Figura X5.....	44
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión estilo competitivo de la variable estilos de manejo de conflicto.	
Figura X6.....	45
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión estilo colaborativo de la variable estilos de manejo de conflicto.	
Figura X7.....	46
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión estilo comprometido de la variable estilos de manejo de conflicto.	
FiguraX8.....	47
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión estilo evitativo de la variable estilos de manejo de conflicto.	
FiguraX9.....	48
Gráfica de distribución de frecuencias de la dimensión estilo acomodativo de la variable estilos de manejo de conflicto.	

Resumen

La siguiente Tesis acerca del “Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del Colegio de enfermeros CR III- Lima 2022”. Tiene como objetivo determinar el Nivel de I.E frente a los conflictos del personal de enfermería del Colegio de enfermeros CR III. Se utilizó una metodología de tipo básica de diseño no experimental, descriptivo, correlacional, bibliográfico, los instrumentos utilizados fueron el TSMM 24 y el Test de conflictos de Tomas Kilman, la población está constituida por todas las Enfermeras del CEP CR III, la muestra lo conforman 100 Enfermeras, por muestreo no probabilístico aleatorio.

Los resultados más relevantes que se observan son que el 75% del personal de enfermería del CR III, presenta nivel medio de inteligencia emocional, el 22% alto y un mínimo 3% bajo.

También se concluyó que el Nivel de I.E y manejo de conflictos de los enfermeros del CR III, es medio con el 75%, el resultado de nivel de inteligencia emocional por dimensiones es adecuado, dentro de los resultados específicos se halló que existe relación entre el nivel de inteligencia y el perfil evitativo en el manejo de conflictos.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Manejo de conflictos, Interpersonal, Intrapersonal, Enfermeras.

Abstract

The present study entitled "Level of emotional intelligence and conflict management of the nursing staff of the College of Nurses CR III- Lima 2022". Its objective is to determine the Level of I.E in the face of conflicts of the nursing staff of the College of Nurses CR III. A basic methodology of non-experimental, descriptive, correlational, bibliographic design was used, the instruments used were the TSMM 24 and the Tomas Kilman Conflict Test, the population is made up of all the Nurses of the CEP CR III, the sample make up 100 Nurses, by non-probabilistic random sampling.

The most relevant results observed are that 75% of the RC III nursing staff present a medium level of emotional intelligence, 22% high and a minimum 3% low.

It was also concluded that the level of EI and conflict management of the nurses of the RC III, is medium with 75%, the result of level of emotional intelligence by dimensions is adequate, within the specific results it was found that there is a relationship between the intelligence level and avoidance profile in conflict management.

Keywords: Emotional intelligence, Conflict management, Interpersonal, Intrapersonal, Nurses.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación acerca del nivel de la inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III, son parte de la base fundamental para una buena gestión. La inteligencia emocional referente a lo laboral influye en la correcta toma de decisiones, en la mejora de las relaciones entre personas y el adecuado autocontrol de conmoción, frustración, apatía y estrés. Que permitirá un buen resultado en la gestión.

La Inteligencia Emocional es un término conocido a nivel mundial que a pesar de ser descubierto hace décadas atrás, se ha venido mencionando mucho en los últimos tiempos, se analiza desde la interpretación de la dinámica interna del individuo, sus emociones y el curso que se le da a estas para desarrollar un clima favorable frente a los conflictos laborales.

La evidencia científica a nivel mundial como en Europa, pone en manifiesto la importancia del nivel del desempeño de la inteligencia emocional (IE) en el personal profesional de enfermería, donde una elevada tasa afecta a un 41.2% de desgaste emocional afecta de manera relevante el total de la muestra, se realizó distintos estudios en el Hospital Clínico Universitario de San Carlos Madrid en Europa, se encontraron resultados parecidos: de inteligencia emocional en los trabajadores de la salud se hayo sobre el cansancio emocional un 40% y finalmente por conflictos laborales un 50%. El desenvolvimiento de la inteligencia emocional en la profesión de enfermería es de suma importancia, por lo parte de sus beneficios es beneficiar el equilibrio emocional, mejorando así la buena salud, esto previene patologías que pueden ocasionar desequilibrios emocionales como son: ansiedad, miedo, preocupación o enfado, entre muchas, proporcionando defensas para tener una respuesta positiva frente al estrés y los conflictos. (Bajo y González 2014). En USA, en el 2018, el personal sanitario, presenta carga laboral y el enfermero es el encargado de calmar y minimizar mediante su atención, los enfermeros mantienen un óptimo nivel de I.E encontramos al pionero de la aplicación del término Inteligencia emocional en sus innumerables libros, siendo el 1995 el primer best seller "Inteligencia Emocional", luego en 1998, "Inteligencia emocional para las empresa", siendo el último en el 2019, "Liderazgo e inteligencia Emocional". Peter

Salovey, y Jhon Mayer en su libro “Modelo de inteligencia emocional, determinas las dimensiones de la I.E. En 1995, Goleman, Salovey, Mayer, Turvey y Palfai, crean el TMMS, un instrumento cuya finalidad es medir la inteligencia emocional percibida de cada persona. El adecuado control emocional en la vida de cada enfermera y su subordinación a un objetivo resulta indispensable para mantener la atención, motivación e incitar la creatividad. Daniel Goleman- 2009.

A nivel de Latinoamérica, se evidencia en el artículo de la Universidad de los Lagos de Chile que el personal de salud, y específicamente los implicados en la gestión del cuidado, están expuestos a un amplio abanico de escenarios que provocan estrés laboral y afectan su estado psicológico de los enfermeros encargados de dicho cuidado. De esta manera, el adecuado autocontrol de la inteligencia emocional puede actuar como factor protector frente a la salud mental y aliviar el estrés de la gestión de conflictos que se presentan entre los profesionales de enfermería. En cuanto a la inteligencia emocional, se evidenciaron elevados niveles como: conciencia emocional (35%), comprensión emocional (36,1%) y regulación emocional (42,7%). Por lo que se dio a manifiesto que el 57,5 % del personal de enfermería obtuvo un elevado nivel de bienestar psicológico y el 33,7 % obtuvo un porcentaje inferior en el nivel de las relaciones positivas. (Veliz, Dorner, Soto, Reyes y Ganga, 2018)

A nivel nacional en el Perú, Huamán (2018) realizó una investigación en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, donde se evidenció los resultados con el personal de enfermería sobre la inteligencia emocional que presentaban un 67,5% de promedio bajo en el desempeño de inteligencia emocional y el 17,5% con un adecuado desempeño de inteligencia emocional, en otro estudio se encontró resultados similares de Villalobos (2019) en una encuesta conformada por 45 enfermeros se evidenció que el 91% de los profesionales de enfermería mostraron una inteligencia emocional con un adecuado porcentaje. Por lo que se considera necesario tener herramientas necesarias para equilibrar las emociones y la productividad sin importar las complicaciones o conflictos que se manifiesten en el ámbito laboral. En consecuencia, de forma específica la inteligencia emocional es importante e indispensable para todos los que tengan bajo su liderazgo la gestión de una determinada persona.

En el Perú, Yacavilca, R. En el 2017 realizó una investigación en el Hospital Dos de Mayo sobre la inteligencia emocional donde concluyó que es importante un adecuado control de las emociones, por lo que se encontró comparación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el ámbito laboral.

A todos, sin importar el tipo de profesión es necesario tener herramientas necesarias para mantener las emociones controladas y ser eficaz en lo laboral, sin importar las complicaciones que se encuentren en el trabajo.

En el Colegio de Enfermeros del Perú, Consejo Regional III, donde se va a realizar la investigación he observado que hay mucha desunión entre los miembros de la orden que pertenecen a este consejo, creando así un ambiente inadecuado de trabajo y una situación de conflicto en la gestión. Este es el motivo principal de esta investigación por lo cual surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del Colegio de Enfermeros CR III? Los Problemas específicos que dieron fueron ¿Cuál es el nivel de atención o percepción emocional , claridad o comprensión de sentimientos y reparación o regulación emocional de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Colegio de enfermeros CR III?, ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estilo competitivo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?, ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estilo colaborativo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III? , ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estilo comprometido del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?, ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estilo evitativo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?, ¿Cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estilo adaptativo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III? En cuanto, a la Justificación de la investigación, este trabajo quiere dar a conocer el nivel I.E, con la finalidad de mejorar los conflictos laborales del colegio de enfermeros CR III para tener las herramientas necesarias de una adecuada gestión y mejor desempeño laboral entre colegas generando un mejor clima laboral que involucre la satisfacción del cuidado en el paciente.

Por su naturaleza, los estudios tienen validez externa, es decir, pueden

interpretarse y analizarse en otros contextos con similares características, para la mejora en los procesos de gestión frente a los conflictos laborales.

El estudio pretende obtener resultados que mejoren las estrategias en la gestión a través del conocimiento emocional y a partir de esto mejorar, aumentar la comprensión, canalización y actuar de las emociones ante diferentes realidades de conflictos en diferente índole.

Por otro lado, el estudio beneficiará al personal del colegio de enfermeros para que tenga nuevos conocimientos de inteligencia emocional y así crear una mejor resolución de problemas que no generen conflictos entre los miembros de la orden. De esta manera la investigación realizada se justifica porque beneficia la salud emocional de las enfermeras y beneficia aportando a la ciencia, a través de información actualizada de fuentes confiables, utilizando teóricos y conceptos estructurados de manera coherente referente a la investigación, por lo que fortalece un afrontamiento positivo referido a la toma de decisiones frente a los conflictos y por consiguiente esto puede ser utilizado como fuente de consulta, sirviendo como referencia para futuras investigaciones en relación al estudio realizado.

El presente trabajo se manifiesta por la relación del personal enfermero a enfermero, por lo que se logra emplear conocimientos científicos en la gestión a través de la buena relación utilizando la inteligencia emocional frente a los conflictos del personal de salud, de la misma manera los resultados obtenidos serán dispuestos a disposición de la institución donde se ejecutó la investigación.

Por otro lado, se justifica de manera social, ya que el estudio beneficiará al personal del colegio de enfermeros para que tenga nuevos conocimientos de inteligencia emocional que mejoren la comprensión, canalización y actuar de las emociones ante diferentes realidades de conflictos en diferente índole y utilizar estrategias en la gestión y así crear una mejor resolución de problemas que no generen conflictos entre los miembros de la orden. El objetivo general fue: Conocer el nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.

Los Objetivos Específicos fueron: Medir el nivel de la inteligencia emocional de atención o percepción, Medir el nivel de claridad o comprensión de sentimientos, Medir el nivel de reparación o regulación emocional, medir el nivel del manejo

acomodativo, competitivo, colaborativo, comprometido , evitativo y Determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el manejo acomodativo, Determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el manejo competitivo, Determinar la influencia de la inteligencia emocional y el manejo colaborativo, Determinar la influencia de la inteligencia emocional y el manejo comprometido, Determinar la influencia de la inteligencia emocional y el manejo evitativo. La hipótesis General fue El nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del Colegio de Enfermeros CR III es bajo, La hipótesis alterna es que presentan un nivel de I.E medio o alto, las hipótesis específicas fueron: El nivel de atención o percepción emocional de la variable inteligencia emocional de la de la inteligencia emocional del personal de enfermería del Colegio de enfermeros CR III es poco adecuado, cuya hipótesis alterna dijo que el nivel en atención y percepción fue adecuado, la hipótesis nula fue que el nivel de claridad es poco adecuada y la hipótesis alterna fue adecuada. La hipótesis nula del nivel de reparación fue poco adecuada y la hipótesis nula fue adecuada, En la hipótesis alterna, el nivel de reparación o regulación emocional de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Colegio de enfermeros CR III es adecuado, la hipótesis nula es que el nivel del manejo acomodativo, competitivo, colaborativo, comprometido , evitativo es baja, la hipótesis alterna es que el nivel es medio o alto, en la HO acerca de las influencia de la I.E en el manejo de conflictos fueron; que existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo competitivo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III, Existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo colaborativo, Existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo comprometido del personal de enfermería, Existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo evitativo del personal de enfermería, Existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo adaptativo del personal de enfermería del CR3. , las hipótesis alternas fueron; No existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo competitivo, No existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo colaborativo, No existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo comprometido, No existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo evitativo, No existe influencia de la inteligencia emocional en el manejo adaptativo del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, Gutiérrez candela (2021) –En su trabajo acerca del Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de salud como determinante de los comportamientos de cuidado del paciente en los profesionales de enfermería del Hospital Básico Huaquillas- Ecuador, su método empleado fue cuantitativo, por emplear métodos más objetivos y consecuentes que lograron medir las variables estudiadas de forma clara y precisa, se cogieron variables como la inteligencia emocional, comportamientos de cuidado, atención sanitaria, planificación de salud. La población muestral está constituida por diferentes niveles de inteligencia emocional y comportamiento de cuidado de los profesionales enfermería en el hospital a realizar la investigación. Los datos obtenidos evidenciaron que los del sexo femenino reportan niveles más disminuidos de inteligencia emocional, en referente en la subdimensión de atención a las emociones. También se pone al manifiesto la aceptación de la hipótesis de la investigación. Se concluyó que al separar los grupos de los trabajadores de la salud: trabajadores de salud con elevada tasa de índice de IE, y otro con trabajadores de salud con disminución de IE. Se encontró que los que tenían disminución de IE los niveles de comportamiento en el cuidado fueron disminuidos en todas las dimensiones.

Nespereira, T. & Vázquez, M. (2017) en su trabajo de tesis titulado Inteligencia emocional y control del estrés en personal de enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias- España. Tuvo como meta determinar los niveles de estrés e identificar si hay relación entre ambas variables. La metodología empleada fue observacional, descriptivo transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 60 personas, se empleó una encuesta anónima auto administrada que incluía el Trait Meta-Mood Scale y un cuestionario breve de burnout. Los resultados evidenciaron un mal desempeño en el territorio de atención emocional, con un puntaje de 22,87. Por lo que se concluyó que la inteligencia emocional está vinculada con el estrés laboral y de forma determinada, la percepción de los estados emocionales contribuye en la realización personal.

Aradilla, H. (2016) en su trabajo de investigación titulada *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en enfermería, Barcelona*, su objetivo principal fue estudiar las características y los componentes de la IE, así como, analizar las características de los principales instrumentos existentes para su evaluación, fue un trabajo empírico, descriptivo, transversal, la muestra estaba empleada por 57 personas y su instrumento empleado fue Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24), en su versión española, el autor concluye que las habilidades emocionales de los encuestados y personal de enfermería forman parte indispensable del cuidado de los pacientes y de toma de acciones de la práctica asistencial y se deberían añadirse en los programas de formación universitaria. Las habilidades asociadas con la IE, permite que los próximos profesionales de la salud puedan controlar correctamente las emociones que permite el contacto continuado con la enfermedad y el sufrimiento ajeno y facilitar a la vez, habilidades que mejoren el crecimiento personal y profesional.

Macías, F. Gutiérrez, C. & Crespillo, V. (2016) realizaron un trabajo titulado *Relación de la inteligencia emocional y la 24 calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol*. Con el objetivo de explorar la relación que hay entre las variables estudiadas. En cuanto al método fue un trabajo observacional descriptivo transversal metacéntrico. La población muestral fue de un total de 247 personas, en relación al instrumento se emplearon los cuestionarios TMMS-24 que mide las dimensiones: percepción, comprensión y regulación emocional y CVP-35 que mide las dimensiones: apoyo directivo. En los resultados se hallaron relaciones significativas entre calidad de vida profesional e inteligencia emocional de la categoría de regulación ($p < 0,01$) y comprensión ($p < 0,05$). Logrando las conclusiones siguientes “La condición de vida sindical está vinculada con la percepción y el control como dimensiones de la ocurrencia emocional, desde los órganos de gestión se debe incentivar el conocimiento de formas del manejo de las emociones en todos sus profesionales”.

Pereira, M. (2014) en su investigación titulada *sobre las inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral del empleado de las oficinas de personal de salud de los Gobiernos Bolivarianos de Carabobos*, tuvo como objetivo determinar

la inteligencias emocionales en los manejos del conflicto laboral de los personales administrativos, la metodologías fue de tipo explicativas, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, el autor concluyo que el trabajador del área administrativa de las gobernaciones, no tienen adecuado manejo emocional, por ende existe constante conflicto laboral por no tener autocontrol de sus emociones, ante lo referido y problemas que presentan constantemente en dicha oficina; se debe evidenciar que hay múltiple factor organizacional, que ocasiona fastidio en los personales, tal como las insatisfacciones salariales, faltas de comunicaciones y vocaciones de servicios y las pocas valoraciones de los personales por la labor realizada y las faltas de capacitaciones de los personales, frente a los manejos de la emoción, generan logran como consecuencias el conflicto laboral.

Gálvez, H. (2014) en su investigación titulada *Relaciones entre las inteligencias emocionales y los manejos de conflicto de los puestos del trabajo*, tuvo como principal objetivo establecer si hay relaciones entre ambas variables, fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra esto constituida por 17 personas masculinos entre la edad de 18 y 40 años, se emplearon 2 instrumentos elaborados por De León (2012), uno es un Test de Inteligencias Emocionales (TIE) para la medición de los niveles de Inteligencias Emocionales mediante cinco indicadores: autoconocimientos, automotivaciones, empatías y habilidad social; en segundo lugar se empleó un Test de Estrategia de Manejos de Conflicto (TEMC) con el propósito de determinar que medios se emplean para mejorar el conflicto, los resultados evidenciados en su trabajo fue que no existen ningún tipo de relaciones estadísticamente significativas a niveles de 0.05 entre los niveles de Inteligencias Emocionales (IE) con el tipo de estrategia para solucionar el conflicto laboral. Por lo que el autor concluyo que los medios que se emplea las mayorías de estrategias para solucionar los problemas son las estrategias “Mediación”, relacionado al rango establecido a las mayorías de colaborador se encuentra en unos niveles de Inteligencias Emocionales (IE) “adecuados”.

Al-Hamdan (2019), en un estudio realizado en Jordania, mencionó que el propósito de la investigación fue examinar los efectos de las variables demográficas y la inteligencia emocional en conflicto. El método utilizado es una estimación

descriptiva de correlación. La muestra incluyó a 248 enfermeras directoras. El estilo integrado fue el más utilizado por las enfermeras de Jordán, mientras que el estilo menos utilizado fue el convencional. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la gestión de conflictos. La conclusión es capacitar a los gerentes de enfermería en inteligencia emocional para que mejoren en el manejo de conflictos en el lugar de trabajo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los factores culturales pueden influir en determinar el estilo de manejo de conflictos que utilizarán los gerentes.

Basogul y Ozgür (2016), investigación realizada en Turquía, tuvo como finalidad analizar los niveles de inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos de enfermeras y la asociación entre ellas. El método fue un estudio descriptivo, transversal, se realizó con 277 enfermeras. Se encontró que los niveles de enfermería fueron los siguientes: evitación (M = 2,98), dominante (M = 2,76) y ayuda (M = 2,71) fueron moderados; el compromiso (M = 1,99) y la integración (M = 1,96) fueron bajos. El nivel de inteligencia emocional de la enfermera (media = 2,75) fue promedio en una escala de 5 puntos. Integrado ($r = 0,168$), complaciente ($r = 0,25$), dominante ($r = 0,18$) e interacción ($r = 0,33$) que son estrategias de manejo de conflictos, se correlacionaron positivamente con las puntuaciones de inteligencia emocional, y la evitación ($r = 0,25$) se correlacionó negativamente con las puntuaciones de inteligencia emocional. ($p < .05$). Se concluyó que la inteligencia emocional de las enfermeras afecta el manejo de conflictos.

Chen, H. Xu, X. Phillips, P. (2019), este trabajo se realizó en la China, el propósito fue utilizar un enfoque multinivel para examinar los efectos de la inteligencia emocional (IE) sobre el estilo de gestión de conflictos de los directivos chinos. La IE se midió mediante la Escala de inteligencia emocional de Wong y Law (2002), que consta de 16 preguntas de cuatro vías. El componente de gestión de conflictos se mide a través de los cinco métodos de gestión de conflictos de Rahim (1983), estilos, que son evitación, dominación, colaboración, compromiso e integración. Los hallazgos encontrados sugirieron que los gerentes de diferentes niveles poseen diferentes IE y adoptan diferentes estilos de manejo de conflictos al tratar con sus

subordinados, compañeros y superiores. Específicamente, cuando los subordinados estaban involucrados en un conflicto, los gerentes subalternos y las gerentes mujeres eran más propensos a utilizar el estilo dominante, mientras que cuando los compañeros estaban involucrados en un conflicto, los gerentes masculinos eran más propensos a utilizar el estilo dominante. Los gerentes chinos fueron encontrados para regular sus emociones y el uso de sus emociones de manera efectiva en conflicto con sus compañeros y supervisores y así tendieron a adoptar el estilo evitativo, integrador y complaciente. La valoración de las emociones fue significativa para la adopción del estilo complaciente para manejar el conflicto con sus compañeros y supervisores. El uso efectivo de las emociones fue significativo para los gerentes chinos que adoptaron el estilo compromiso en conflicto con sus pares, superiores y subordinados.

Salem, SH. Safan, S. Nassar, R. (2018), estudio realizado en Egipto, el propósito de este estudio fue evaluar el papel de la inteligencia emocional entre los directores de enfermería y su relación con la resolución de la gestión de conflictos. El estudio fue un diseño descriptivo y correlacional. Una muestra aleatoria simple de 30 gerentes de enfermería y 281 enfermeras fueron seleccionados para realizar esta investigación. Se utilizaron tres instrumentos para la recopilación de datos: cuestionario sobre conflictos laborales, Rahim cuestionario de conflicto organizacional y cuestionario de inteligencia emocional. Los resultados de este estudio indicaron que los principales hallazgos de este estudio revelaron que las causas más comunes de los conflictos estaban relacionadas con la escasez de recursos y la sobrecarga de trabajo. El conflicto más común de gestión que utilizaron las enfermeras gestoras fue colaborativo ($14,3 \pm 1,9$) y estrategia comprometida ($16,5 \pm 3,7$). Además, el nivel total de la capacidad de inteligencia emocional de los directores de enfermería fue alta según lo informado por sus enfermeras. Además, hubo una correlación positiva entre el rol de la inteligencia emocional de los enfermeros gerentes y su resolución de manejo de conflictos. Se concluyó que existe una correlación positiva entre el papel de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Esto significa que cuando el nivel de la inteligencia emocional de los enfermeros era alto, su nivel de manejo de conflictos era alto.

Por otro lado, en antecedentes nacionales, Ramos Oliva y Sarin Yauri (2018), en su investigación Nivel de inteligencia emocional del personal médico, servicio de urgencias del hospital de Barranca - Cajatambo, 2018. A partir de un estudio basal de niveles descriptivo, horizontal y cuantitativo, se encontró que el 78% expresa competencia emocional buena en cuanto a adaptabilidad y el 6,7% muestra baja competencia emocional en la dimensión estado de ánimo general, en Conclusión: Se ha determinado que el personal de enfermería de Urgencias tiene competencia emocional alta con un 36,7%, seguido de capacidad emocional buena con un 30%, capacidad emocional muy desarrollada con un 25% y solo en un mínimo de 7%. muy baja capacidad emocional con baja capacidad emocional de 2%

Poma (2019), la finalidad fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos entre el personal de enfermería de los hospitales ESSALUD Nivel I. Se trata de una encuesta transversal no experimental de un patrón de correlación simple. Se utilizaron como herramientas de evaluación el Cuestionario de Inteligencia Emocional Daniel Goleman y la prueba Thomas Kilmann. Los resultados indicaron que no existía una relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos. Este estudio también confirma que el estilo de apego es el estilo más utilizado (28,12%) entre los trabajadores de la salud, mientras que el estilo menos utilizado es el estilo colaborativo (12,5%). Además, 87,5 empleados tenían una inteligencia emocional óptima y 12,5 una media-alta. La relación entre la inteligencia emocional (IE) y el estilo de manejo de conflictos "competitivo" de aquellos con estilo medio-alto, el estilo de conflicto "competitivo" fue del 25%; Del mismo modo, entre aquellos con inteligencia "óptima", el 17,9% tenía un estilo "competitivo" ($\chi^2 = 0,117$, $p = 0,73$). Cuando el nivel de IE se asoció con un estilo "presumido", los resultados indicaron que entre aquellos con competencia de IE moderada a alta, el 25% exhibió un estilo "presumido" y aquellos con un nivel bajo de IE. El IE óptimo es 1.3%. tipo "presumido" ($\chi^2 = 0,30$, $p = 0,58$). La relación entre el dominio de IE y el estilo 'esquivo' muestra que ninguno de los IE promedio y alto exhibe este estilo, sin embargo, entre aquellos con un dominio óptimo de IE, el 28,6% tenía un estilo de "evitación" ($\chi^2 = 1,52$, $p = 0,22$). Al correlacionar el dominio del IE y el estilo "colaborativo", el 25% exhibió un IE medio-alto y un estilo "colaborativo", otro 10,7%

tuvo un dominio y estilo óptimos en el IE. "Colaboración" ($\chi^2 = 0,65$, $p = 0,2$). La relación entre el dominio de IE y el estilo "participativo" muestra que entre aquellos con un dominio de IE de moderado a alto, el 25% elige el estilo "participante" y aquellos con un dominio de IE óptimo, el 28,6%. Tiene un estilo ($\chi^2 = 0.022$, $p = 0.88$). Se concluyó que no existía una relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos.

Sebastián (2017), El objetivo de este estudio fue determinar el alcance de la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos de los docentes. Para la muestra participaron 105 docentes, que respondieron al cuestionario TMMS2 de Extremera y Fernández para medir la inteligencia emocional; y el cuestionario TKI de Thomas y Kilmann. La metodología utilizada corresponde a estudios descriptivos, con un diseño de correlación transversal no experimental. Los resultados obtenidos mostraron que el 59% (62) de los participantes tenían inteligencia emocional moderada, y el 80% (8) de los participantes manifestaron utilizar un estilo de manejo de conflictos en un nivel moderado. Estos resultados se verificaron utilizando la medida de correlación Rho de Spearman, que es 0.499, y se puede inferir que existe una correlación directa y débil entre las dos variables. Con los resultados se concluye que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos de los docentes de las instituciones educativas públicas de la Red 9, UGEL 06, Vitarte, Lima.

Avellaneda (2019), El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y las habilidades de gestión en la negociación de conflictos entre los empleados de una empresa de bienes de consumo. El estudio es cuantitativo, aplicado a nivel correlacional y descriptivo, de diseño no empírico y transversal. Además, se utilizó el método de investigación hipotética deductiva. La población está formada por 276 trabajadores de la empresa FMCG, el tamaño de la muestra es de 10 trabajadores que representan a la población. Entre las conclusiones, se muestra que la variable Inteligencia emocional y conflicto laboral tienen una relación significativa, directa y positiva con un coeficiente de 0,658, lo que indica que estas dos variables están correlacionadas cuanto mayor es la

inteligencia emocional tener mejor poder de negociación en los conflictos laborales. Se recomienda capacitar a los empleados cuyos empleados están a cargo de temas relacionados con los componentes de la inteligencia emocional para mejorar su capacidad de aprender y utilizar técnicas para resolver conflictos dentro de la organización.

Yacavilca, R. (2017) en su tesis titulada inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal del servicio de cirugía cardiovascular. El estudio tuvo como enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional, el método de la investigación fue hipotético deductivo con una muestra de 80 trabajadores del servicio de cirugía cardiovascular integrados por enfermeros, médicos, técnicos de enfermería, secretarías y tecnólogos del hospital Dos de Mayo, el muestreo utilizado fue no probabilístico intencionado, por lo que el autor concluyó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa.

Villalobos, B. (2019) en su tesis titulada *inteligencia emocional y calidad de cuidado enfermero brindado a los pacientes del Hospital Regional Docente las Mercedes-Chiclayo*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional del profesional de enfermería y la calidad de cuidado brindado a los pacientes del servicio de medicina y cirugía, el estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 enfermeros y 45 pacientes a los cuales se les aplicó dos instrumentos el cuestionario Reuven Bar-On, adaptado a la realidad peruana por Nelly Ugarriza y Liz Pajares, para medir la inteligencia emocional y el cuestionario O'Brien, modificado por Meza, Morales y Prada; para medir la calidad de cuidado. Se encontró que el 91% de enfermeros presentaron una inteligencia emocional marcadamente alta y el 75.6% de pacientes percibieron un nivel óptimo en la calidad de su cuidado, variables. Por lo que el autor concluyó que existe relación

entre el nivel de inteligencia emocional y calidad de cuidado brindado a los pacientes del servicio de medicina y cirugía del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Huamán, B. & Tanco, C. (2018) en su trabajo de *investigación inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral de las enfermeras, fue un estudio de tipo cuantitativo, no experimental transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, el instrumento fue el Trait Meta –Mood Scale para inteligencia emocional y The Nursing Stress Scale para el estrés laboral. El resultado que se encontró es que el 67,5 % de enfermeras presentaron promedio desarrollo de inteligencia emocional y el 17,5% un buen desarrollo de inteligencia emocional, 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 , el autor 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

Vásquez, C. (2017) realizaron un estudio titulado *inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo*. Con el objetivo de determinar la relación entre inteligencia emocional y las funciones de enfermería. El método de la investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El método fue hipotético deductivo. La población fue de 502 enfermeras la muestra fue de 218 enfermeras. Se utilizaron los instrumentos de la variable inteligencia emocional y las funciones de enfermería; los resultados señalan que existe relación significativa entre las variables. Llegamos a la conclusión que, de acuerdo a las pruebas de cómputo, hay vínculo significativo entre la inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de mayo, 2017.

Patricia León. (2018) en su tesis “inteligencia emocional y clima organizacional en las enfermeras del hospital de alta complejidad virgen de la puerta – Trujillo, de tipo descriptivo correlacional, cuya muestra fueron personal de enfermería de centro

quirúrgicos de alta complejidad, conformado por 30 enfermeras, se llegó a la conclusión de que si existe relación entre la I.E y el clima Organizacional, a mayor I.E mejor C.O.

Rodríguez (2015) en su investigación titulada *adaptaciones psicométricas de los inventarios de estilo de manejo de conflicto (TKI) en profesional de la salud de los conos nortes de Lima Metropolitanas*, tuvieron como objetivo la adaptación de los Inventarios de estilo de manejo de conflicto de Thomas y Kilmann. En unas muestras de 150 profesional de la salud, 42 Médico, 37 Enfermero, 34 Administrativo y 42 Técnico, de 2 Hospital del Cono Norte de Lima Metropolitanas. Se concluyeron: El estudio de estas investigaciones sugirieron que los Inventarios de Estilo de Manejos de Conflicto, poseen valideces de contenidos, las cuales se determinaron a través de criterios de juez, los índices Binomiales, para las valideces de constructos, mediante los análisis factoriales de los inventarios, se lograron unas correlaciones de mayor que 0.58 y menor a 0.80, para la 5 sub-escala, los cuales indican que existen unas correlaciones a los niveles moderados. Además, se encontraron, 5 dimensión independiente y se logran los 66.88% de explicaciones. Por lo que pueden considerarse satisfactorios para propósito de descripciones de grupo. Se desarrollan baremes percentil para la cinco sub-escala de Inventarios de estilo de manejo de Conflicto, el cual está distribuido en rango percentil de: Muy Bajos, Bajo, Medios, Altos y Muy Altos.

Por otro lado, en el contenido teórico se desarrollarán las variables de estudio empleados en la investigación.

En términos de inteligencia emocional, es la capacidad de una persona para gestionar, comprender, elegir y controlar eficazmente sus propias emociones y las de los demás, produciendo así resultados positivos. (Velasco, b. 2008).

Según la teoría de Reuven BarOn de Israel, uno de los pioneros, teóricos e investigadores de la inteligencia emocional menciona que la esencia de la inteligencia emocional es que tus emociones trabajan para ti y no en tu contra. En su teoría menciona cinco elementos: El autoconocimiento, el autocontrol, la autoestima, la empatía y las habilidades sociales. Los tres primeros elementos

(autoconocimiento, autocontrol y autoestima) conforman nuestra inteligencia emocional interior, que es la forma en que nos relacionamos con nosotros mismos. Los dos últimos factores (empatía y habilidades sociales) conforman nuestra inteligencia emocional interpersonal, la forma en que nos relacionamos con los demás. (Velasco, b. 2008)

La inteligencia emocional es una variable que describe la capacidad de percibir, comprender y gestionar la información emocional propia y ajena. Reconocer el papel de esta capacidad en el razonamiento y la toma de decisiones complementa el modelo tradicional de la introducción de un cociente emocional. (Mayer, J. 2016)

El concepto de inteligencia emocional se origina en el trabajo de psicología cognitiva de John Mayer y Peter Salovey, pero la persona que realmente popularizó el término, a costa de sacarlo de su densidad académica original, fue Daniel Goleman en su bestseller de 1995: Inteligencia emocional, potenciar la inteligencia emocional como sinónimo de rasgo, personalidad o habilidad blanda, definida en cinco habilidades sociales y emocionales las emociones se describen y traducen en comportamientos manifiestos, tanto en pensamiento, reacción, comportamiento fisiológico y observación, aprendidos y aprendibles, en una forma particular y muy diferente del contenido de las formas internas, y su base biológica explica en gran medida su importancia, función, valor adaptativo, desequilibrios, capacidad y modus operandi.. (Mayer, J. 2016)

El papel de la inteligencia emocional en enfermería es el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales son los cinco pilares de la inteligencia emocional. Este concepto se asocia a una mayor satisfacción laboral, salud física y mental del enfermero y reducción del burnout. (Aguilera, M. 2016)

Está comprobado que los pacientes usuarios también exigen cada vez más a los profesionales sanitarios que les brinden apoyo emocional y una solución a sus problemas de salud. (Aguilera, M. 2016)

Sin embargo, para ser más eficientes, productivos y satisfechos, regular nuestras emociones ya no es una opción, se ha convertido en una necesidad. En definitiva, saber gestionar la ansiedad, regular las emociones, gestionar los miedos, afrontar nuevos retos y más, es la clave del éxito personal y profesional.

Para ello, necesitamos desarrollar el autoconocimiento, explorar nuestras emociones, ser capaces de nombrarlas, comprender sus causas y cómo afectan nuestros pensamientos y comportamiento. El enfermero profesional debe saber autoevaluar sus fortalezas y debilidades, generando así un sentido de confianza basado en su propia valía y habilidades.

Que aprendamos e implementemos técnicas y herramientas que promuevan la autorregulación de nuestras emociones (positivas o negativas) para que aprendamos a manejarlas de manera efectiva y seamos capaces de generar emociones positivas, emociones positivas que faciliten el logro de nuestras metas. Saber cómo lidiar con las emociones desagradables y los impulsos nerviosos, así como mantener los estándares adecuados de honestidad e integridad, y desarrollar un sentido de responsabilidad en el desempeño del propio trabajo.

Es indispensable que tengamos las herramientas para ayudarnos a mejorar nuestra motivación personal, mantenernos motivados para lograr nuestras metas y estándares de excelencia laboral y mantener una actitud positiva. Y que mejoramos nuestra competencia social, reconocemos las emociones de los demás y mejoramos nuestra capacidad para construir relaciones a través del desarrollo de la empatía; saber escuchar con mente abierta el mensaje y formular respuestas persuasivas; manejo de conflictos, permitiéndonos negociar y resolver los desacuerdos que surgen dentro del grupo de trabajo; así como liderazgo, para inspirar y guiar a los sanos y enfermos a promover y recuperar la salud. Al practicar estas habilidades, pueden apoyar el trabajo en equipo, cultivar la pasión en ellos mismos y en sus colegas y, en última instancia, avanzar en la profesión de enfermería. (Aguilera, M. 2016).

Las dimensiones de la inteligencia emocional son: atención o percepción

emocional; claridad o comprensión de sentimientos; y reparación o regulación emocional.

Taramuel y Zapata (2017), hacen referente a la dimensión de la atención a las emociones, a nuestra conciencia de nuestras emociones, a nuestra capacidad para reconocer nuestras emociones y saber qué significan. La dimensión de las emociones obviamente se refiere a la capacidad de conocer y comprender las emociones, saber distinguirlas, comprender cómo se desarrollan e integrarlas en nuestra reflexión. La dimensión de reparación emocional se refiere a la capacidad de regular y controlar las emociones tanto positivas como negativas.

Por otro lado, Según (Quiroga, A. 2020), define el conflicto como un desacuerdo entre las partes involucradas y percibido por ellas como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupaciones. El conflicto se puede clasificar en: funcional y disfuncional.

Las etapas del conflicto son: Formación (Conflicto latente), Surgimiento (Conflicto Manifiesto), Escala (crisis), desescalada, maduración y transformación, en una calificación hay 2 características importantes, la raíz y la fuente. En la raíz se observan las diferencias y desacuerdos, en la fuente se trata de comprender como se desencadenó el conflicto. La raíz del conflicto son asuntos y personas, mientras que las fuentes de conflicto son diferencias personales, deficiencias en la información, roles incompatibles y estrés ambiental, se refiere que los conflictos a manejar de forma lógica son los de raíz de asuntos ya que el de personas es más profundo y muy complejo. (Whetten y Cameron 2011).

En relación, a funcionales, son aquellas cosas que nos permiten ver problemas que no hemos visto antes, nos ayudan a tomar decisiones más cuidadosas, nos hacen buscar toda la información que necesitamos para tomar decisiones y brindan espacio para la creatividad y el pensamiento innovador.

Para los disfuncionales, son exactamente lo contrario de los anteriores, ya que consumen mucha energía personal, dañan la cohesión de los grupos de trabajo, promueven la animosidad entre las personas, los individuos y el ambiente laboral

se vuelve completamente negativo.

Quiroga, A. (2020) identificó tres formas de resolver los conflictos, a saber: la convivencia pacífica, el compromiso y la resolución de problemas. La convivencia pacífica incluye la resolución de conflictos mediante la búsqueda de puntos en común entre las partes involucradas para llegar a un acuerdo. El papel del gerente es facilitar el flujo de información y permitir reuniones donde se discutan abiertamente los puntos de conflicto. El problema asociado con esta opción es la posibilidad de que un líder o gerente sea parte del problema y que la solución sea a corto plazo si los problemas de fondo siguen sin resolverse o sin resolverse.

El compromiso consiste en resolver los conflictos acordando las diferencias. Esta solución es aceptable si las partes están de acuerdo en que pueden trabajar en armonía a pesar de sus diferencias. Sin embargo, los conflictos pueden reaparecer y surgir más tarde.

Resolver un problema es enfrentarlo con esta técnica, donde el líder se reúne con las partes o con cada bando y trata de descubrir la raíz del conflicto. Después del análisis, el problema se pone en contexto y, cuando sea posible, la solución debe provenir de las personas involucradas y no del jefe. Al resolver conflictos, es muy importante crear una atmósfera en la que las diferencias individuales se consideren naturales y aceptables.

La existencia de un conflicto no debe verse como una disfunción grave sino como un problema que debe abordarse.

Por otro lado, es importante que exista una cooperación real entre todo el equipo que trabaja en términos de responsabilidad compartida para crear un gran ambiente de trabajo para brindar una atención óptima al paciente, persona a mi cargo. Para hacerlo, debemos asegurarnos de que los conflictos no afecten negativamente los resultados o las relaciones con los colegas. Un ambiente de trabajo saludable es aquel en el que se identifican los conflictos y se implementan estrategias para resolverlos. A continuación, se muestran algunas estrategias para prevenir o reducir la cantidad de conflictos en una organización. (Quiroga, A. 2020)

Además, las estrategias de resolución de conflictos no son simples, son simples. Las personas que pueden manejar los conflictos mejor que otras usan algunas de estas estrategias: Escuche, absorba y luego responda. (Quiroga, A. 2020)

Según Mirabal (2003), Thomas Kilmann, se refirió a los siguientes aspectos de diferentes estilos de manejo de conflictos: adaptativo, competitivo, cooperativo, comprometido y evasivo.

La dimensión competir es a la vez asertiva y no cooperativa, es decir, cuando un individuo persigue sus propios intereses en detrimento del otro. Este es un régimen basado en el poder en el que utiliza cualquier poder que considere adecuado para lograr su propia posición: su capacidad para argumentar, su rango o sanciones financieras. Competir significa “defender tus derechos”, defender un punto de vista que crees que es correcto o simplemente intentar ganar.

La dimensión acomodarse no es muy asertivo y cooperar, al contrario, competir. El individuo ignora sus propios intereses para satisfacer los intereses del otro; Hay un elemento de autosacrificio en este modo. La complacencia puede tomar la forma de generosidad desinteresada o caridad, siguiendo las órdenes de otra persona cuando no quieres, o cediendo al punto de vista de otra persona.

La dimensión evitar es precario y poco cooperativo: la persona no persigue sus propios intereses o los de otros. Por tanto, no resuelve el conflicto. La evasión puede tomar la forma de evitar diplomáticamente un problema, posponer el problema para un mejor momento o simplemente retirarse de una situación amenazada.

La dimensión colaborar es tanto es tanto asertiva como cooperativa, exactamente lo contrario de la evitación. La colaboración incluye el esfuerzo de trabajar con otros para encontrar soluciones que aborden plenamente sus inquietudes. Significa investigar un problema para determinar las necesidades y deseos básicos de

ambas personas. La colaboración entre dos personas puede tomar la forma de explorar los desacuerdos para aprender de las percepciones del otro o intentar encontrar soluciones creativas a un problema interpersonal.

La dimensión de compromiso es moderada tanto en asertividad como en cooperación. El objetivo es encontrar una solución que sea práctica y aceptable para ambas partes. Es el intermediario entre la competencia y el agrado. Comprometido a dar más de lo que compite, pero menos que complacer. También aborda el problema directamente en lugar de evitarlo, pero no lo explora tan profundamente como en colaboración. En algunas situaciones, el compromiso puede significar dividir la diferencia entre dos posiciones, hacer concesiones o encontrar un compromiso rápido.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018), Investigación básica o teórica, esta investigación orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014), el enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

En cuanto, a los diseños transversales son aquellos que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández 2018).

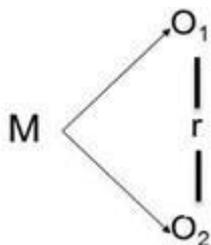
Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018), El método deductivo parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.

Para los fines de la investigación el estudio es correlacional, donde se trata de encontrar una relación entre 2 variables, conceptos, categorías o fenómenos en un contexto específico, además de permitir considerar cierto grado de predicción (Hernández Sampieri 2018).

La aplicación del método deductivo nos permitirá establecer teorías y preguntas iniciales para la investigación y a partir de éstas se podrán derivar hipótesis, así nos sugiere Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Figura1.

Diagrama correlacional.



M = Enfermeras.

O 1= Variable 1. Inteligencia emocional

O 2= variable 2. Manejo de conflictos

r = Relación entre las variables observaciones o mediciones del conjunto de datos.

3.2 Variable y operacionalización:

En cuanto, a la definición conceptual de la variable inteligencia emocional, es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y controlar sus emociones y las de los demás con eficiencia, generando así, resultados positivos. (Velasco, b. 2008).

En el presente estudio, la definición operacional, fue medida en base a indicadores como atención o percepción emocional, claridad o comprensión de sentimientos y reparación o regulación emocional. La escala de medición es nominal y utiliza para ello el cuestionario TEST TMMS 24- (Trait meta Mood scale).

Por otro lado, se define conceptualmente al manejo de conflictos como el desacuerdo de ideas u opiniones entre uno o más personas acerca de una situación, de diferentes puntos de vista, en donde no se llega a un punto neutro de opiniones. Las personas que pueden manejar las situaciones conflictivas mejor que otras ponen en práctica algunas de las siguientes estrategias: Escuchar, asimilar y luego responder. (Quiroga, A. 2020).

En relación, a la definición operacional, se midió con los siguientes indicadores: acomodativo, evitativo, competitivo, comprometido y colaborativo. La escala de medición es nominal y usa el cuestionario de conflictos de Tomas Kilman.

En la variable Inteligencia emocional, Conocimiento de inteligencia Emocional; es conocer nuestras emociones, en sus diferentes dimensiones; Auto conciencia: como percibimos las diferentes situaciones extrínsecas y reconocer sus emociones, Auto regulación: es saber cómo controlar los impulsos, la motivación, es expresar y sentir emociones positivas en beneficio de los demás. (Daniel Goleman / Inteligencia emocional en la práctica-2013).

Variable dependiente:

En la variable de manejo de conflictos, los conflictos son el desacuerdo de ideas u opiniones entre uno o más personas acerca de una situación, de diferentes puntos de vista, en donde no se llega a un punto neutro de opiniones. Las estrategias para resolver los conflictos no son fáciles, pero sí simples. Las personas que pueden manejar las situaciones conflictivas mejor que otras ponen en práctica algunas de las siguientes estrategias: Escuchar, asimilar y luego responder. (Quiroga, A. 2020).

Una persona puede presentar 5 posiciones diferentes en situaciones de conflictos: Acomodativo: Que cede para ganar ciertas situaciones, pero que luego busca revancha.

Evitativo que evita los problemas y obedece órdenes.

Competitivo: Es el enérgico del equipo, el que muchas veces quiere imponer las cosas a su manera.

Comprometido: Es el que negocia y traza 50/50 para lograr resolver los conflictos, pero a veces no logra el objetivo.

Colaborativo: Es el que genera ideas, da alternativa, logrando una satisfacción cerca al 100% logrando los objetivos.

3.3 Población, muestra y muestreo.

Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: En cuanto a la población, Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018), lo definen como el conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. Es el total de un conjunto de elementos o casos, sean estos individuos, objetos o acontecimientos, que comparten determinadas características o un criterio; y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación. Cuando se trata de individuos humanos es más adecuado denominar población; en cambio, cuando no son personas, es preferible denominarlo universo de estudio.

La población estuvo constituida por 1150 las Enfermeras de la orden 2021 del Colegio de Enfermeros CR III.

Criterios de inclusión: Enfermeras mujeres de la orden 2021 del CR3.

Criterios de exclusión:

Enfermeros varones y enfermeras mujeres de otras órdenes del CR3.

3.3.2 Muestra: Estuvo constituida por 100 Enfermeras Mujeres del Colegio de Enfermeros CR III.

3.3.3 Muestreo: Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018), definen al muestreo por conveniencia como un muestreo no probabilístico en el que los casos o individuos se seleccionan según criterio del investigador.

Técnica: Por conveniencia.

Unidad de análisis: Cada miembro de la orden que pertenezcan al Colegio de Enfermeros CR III.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos:

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se realizará a través de una encuesta, el cual es un procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por

un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada. También es conocido como survey. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo. Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018),

Sánchez, H, Reyes, C. y Mejía, K. (2018), definen la validez, como el grado en que un método o técnica sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo. Se refiere a que el resultado obtenido mediante la aplicación del instrumento, demuestra medir lo que realmente se desea medir.

La presente investigación fue sometida a una validación de variables mediante el juicio de expertos. Se contó con un juicio de 3 profesionales expertos, con el grado de magister.

Se realizó una encuesta piloto con 20 personas, de las cuales se obtuvo una confiabilidad de 0.84 para la variable inteligencia emocional y para la variable manejo de conflicto la confiabilidad fue de 0.74. Para el procedimiento de recolección de información se solicitará el permiso respectivo al colegio de enfermeros consejo regional III, una vez obtenido el permiso se procederá a aplicar un cuestionario a los miembros de la orden.

3.5 Procedimientos:

Para el procesamiento de los datos se realizará el análisis estadístico de la data obtenida del cuestionario, para ello se utilizará el software estadístico IBM – Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) en su versión número 26, el cual permitirá obtener el índice de consistencia del instrumento con base a los elementos medibles.

3.6 Método de análisis de datos:

En el presente estudio, después de obtener los datos, se procedió a vaciar la información obtenida en una base de datos en Excel, luego se procesó la información por medio del Software estadístico SPSS en versión 25. En cuanto, a los resultados descriptivos, se elaboró tablas de conteo de casos en frecuencias y porcentajes, donde se observó de forma detallada, cada ítem planteado en el instrumento por pregunta realizada. Por otro lado, en la estadística inferencial, por ser una investigación correlacional se tuvo que contrastar la hipótesis a través de una prueba de hipótesis estadística, es decir se usó una prueba no paramétrica de normalidad de los datos para luego elegir la prueba de contrastación de hipótesis. El nivel de significancia teórica fue del 0.05, es decir una confiabilidad del estadístico del 9%, para cada variable.

3.7 Aspectos éticos:

Para el estudio se considerará la aprobación del consejo regional III del colegio de enfermeros del Perú. Del mismo modo, las partes morales de:

Beneficencia: No se dañará la moral del personal enfermero miembros de la orden en la relación del instrumento.

No maleficencia: No se divulgará la información, ni datos obtenidos por el personal de enfermería, así mismo se evitará daño emocional y/o moral al personal enfermero, se respetará sus ideales, teniendo un enfoque individual.

Autonomía: Se permitirá la expectativa de la participación del trabajador de enfermería del consejo regional III, protegiendo la confidencialidad, al ser un cuestionario anónimo.

Justicia: A todos los entrevistados se les considera de manera individual, brindándoles orientación única, personalizada, con gran relación y cortesía antes, durante y al finalizar el cuestionario. Asimismo, no se discriminará a ningún miembro de la orden del colegio región III.

IV. RESULTADOS

Todos los resultados han sido calculados por medio del programa SPSS en su versión 28.0.1.0 (142).

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Cuadro de los niveles de la variable inteligencia del personal de enfermería del CR3 Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3.0	3.0	3.0
	Medio	75	75.0	75.0	78.0
	Alto	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información de la tabla 1 cada una de las 2 variables estudiadas: Inteligencia emocional y estilos de conflicto. Se obtuvo que el 75% presenta un nivel medio y el 22% un nivel Alto de la variable Inteligencia Emocional.

Tabla 1.1

Tabla de la dimensión atención o percepción emocional de la variable inteligencia del personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poca atención (8-24)	28	28.0	28.0	28.0
	Adecuada atención (25-35)	54	54.0	54.0	82.0
	Demasiada atención (35-40)	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información se obtuvo que el 54% presenta una adecuada atención, 28% poca atención y 18% demasiada atención en esta dimensión de la atención o percepción emocional.

Tabla 1.2

La tabla de la dimensión claridad o comprensión de sentimientos de la variable inteligencia del personal de enfermería del CR3- Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja comprensión (8-23)	4	4.0	4.0	4.0
	Adecuada comprensión (24-34)	64	64.0	64.0	68.0
	Excelente comprensión (35-40)	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información se obtuvo que el 64% presenta una adecuada comprensión, 32% una excelente comprensión y solo un 4% presentó una baja comprensión.

Tabla 1.4

Tabla de los niveles de la dimensión reparación o regulación emocional de la variable inteligencia del personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja regulación (8-23)	8	8.0	8.0	8.0
	Adecuada regulación (24-34)	56	56.0	56.0	64.0
	Excelente regulación (35-40)	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información de la dimensión claridad, se obtuvo que el 56% presenta una adecuada regulación, 36% una excelente regulación y solo un 8% presentó una baja regulación.

Tabla 2

Tabla de los niveles de la dimensión estilo competitivo de la variable estilos de manejo de conflicto del personal de enfermería del CR3- Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-4)	61	61.0	61.0	61.0
	Medio (5-8)	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información se obtuvo que el 39% presenta un nivel medio y un 61% un nivel bajo en el estilo competitivo.

Tabla 3

Tabla de los niveles de la dimensión estilo colaborativo de la variable estilos de manejo de conflicto del personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-4)	19	19.0	19.0	19.0
	Medio (5-8)	76	76.0	76.0	95.0
	Alto (9-12)	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información, se obtuvo que el 76% presenta un nivel medio, 19% un nivel bajo y solo un 5% un nivel alto en el estilo colaborativo.

Tabla 4

Tabla de los niveles de la dimensión estilo comprometido de la variable estilos de manejo de conflicto del personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-4)	3	3.0	3.0	3.0
	Medio (5-8)	63	63.0	63.0	66.0
	Alto (9-12)	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información, se obtuvo que el 63% presenta un nivel medio, 34% un nivel alto y un 3% un nivel bajo en el estilo comprometido.

Tabla 5

Tabla de los niveles de la dimensión estilo evitativo de la variable estilos de manejo de conflicto del personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-4)	10	10.0	10.0	10.0
	Medio (5-8)	77	77.0	77.0	87.0
	Alto (9-12)	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información, se obtuvo que el 77% presenta un nivel medio, 13% un nivel alto y un 10% un nivel bajo en el estilo evitativo.

Tabla 6

Tabla de los niveles de la dimensión estilo acomodativo de la variable estilos de manejo de conflicto del personal de enfermería del CR3- Lima, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo (0-4)	21	21.0	21.0	21.0
	Medio (5-8)	69	69.0	69.0	90.0
	Alto (9-12)	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Según la información, se obtuvo que el 77% presenta un nivel medio, 13% un nivel alto y un 10% un nivel bajo en el estilo acomodativo.

Tabla 7

Tabla de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y los estilos de conflicto.

IE		I.E	Conflicto
	Correlación de Pearson	1	-.019
	Sig. (bilateral)		.432
	N	100	100
Conflicto	Correlación de Pearson	-.080	1
	Sig. (bilateral)	.432	
	N	100	100

Según los resultados, P es mayor que 0.05 por lo tanto se toma en cuenta el siguiente criterio de decisión: si $p \geq 0,05$ entonces se acepta H_0 , es decir no existe relación. Si $p < 0,05$, se acepta H_a , es decir existe relación.

Tabla 8

Tabla del Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el estilo competitivo

		IE	Competitivo
IE	Correlación de Pearson	1	.033
	Sig. (bilateral)		.745
	N	100	100
Competitivo	Correlación de Pearson	.033	1
	Sig. (bilateral)	.745	
	N	100	100

Según la tabla 11, el análisis realizado encontró el p(valor) en 0,745 mayor a 0,05. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo competitivo en el personal de enfermería del CR3- Lima, 2021.

Tabla 8.1

Tabla del grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el estilo colaborativo.

		I.E	Colaborativo
I.E	Correlacion de Pearson	1	-0.086
	Sig. (Bilateral)		0.397
	N	100	100
Colaborativo	Correlacion de Pearson	-0.086	
	Sig. (Bilateral)	0.397	
	N	100	100

Según, el análisis realizado encontró el p(valor) en 0.397 mayor a 0,05 y también existe una correlación negativa o débil que significativa una relación inversa.

Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo colaborativo en el personal de enfermería del CR3- Lima, 2021.

Tabla 8.2

Tabla del grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el estilo comprometido

		IE	Comprometido
IE	Correlación de Pearson	1	.052
	Sig. (bilateral)		.606
	N	100	100
Comprometido	Correlación de Pearson	.052	1
	Sig. (bilateral)	.606	
	N	100	100

Según el análisis realizado encontró el p(valor) en 0,606 mayor a 0,05. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo comprometido en el personal de enfermería CR3- Lima, 2021.

Tabla 8.3

Tabla del grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el estilo evitativo

		IE	Evitativo
IE	Correlación de Pearson	1	-.206*
	Sig. (bilateral)		.040
	N	100	100
Evitativo	Correlación de Pearson	-.206*	1
	Sig. (bilateral)	.040	
	N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Según el análisis realizado encontró el p(valor) en 0,040 menor a 0,05 y una correlación de Pearson de -0.206 que indica una correlación negativa débil. Lo que se interpreta como a mayor evasión de los problemas, menos inteligencia emocional demuestran.

Por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo evitativo en el personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

Tabla 8.4

Grado de correlación y nivel de significancia entre la inteligencia emocional y el estilo acomodativo

		IE	Acomodativo
IE	Correlación de Pearson	1	.126
	Sig. (bilateral)		.213
	N	100	100
Acomodativo	Correlación de Pearson	.126	1
	Sig. (bilateral)	.213	
	N	100	100

Según, el análisis realizado encontró el p(valor) en 0,213 mayor a 0,05. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo acomodativo en el personal de enfermería del CR3 - Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

En mi trabajo de investigación, según los resultados se determina que el nivel de inteligencia del personal de enfermería del CR3 es de nivel medio, el análisis realizado se encontró que el 75% presenta un nivel medio y el 22% un nivel Alto de la variable Inteligencia Emocional, es decir que solo un 3% presenta un nivel bajo de inteligencia emocional, las cuales mi hipótesis nula es descartada y mi hipótesis alterna es aprobada, estos resultados coinciden con Salem, SH. Safan, S. Nassar, R. (2018), estudio realizado en Egipto, el propósito de este estudio fue evaluar el papel de la inteligencia emocional entre los directores de enfermería y su relación con la resolución de la gestión de conflictos. El estudio fue un diseño descriptivo y correlacional. Una muestra aleatoria simple de 30 gerentes de enfermería y 281 enfermeras fueron seleccionados para realizar esta investigación. El conflicto más común de gestión que utilizaron las enfermeras gestoras fue colaborativo (14,3%) y la estrategia comprometida (16,5%). Además, el nivel total de la capacidad de inteligencia emocional de los directores de enfermería fue alta según lo informado por sus enfermeras. Esto significa que cuando el nivel de la inteligencia emocional de los enfermeros era alto, su nivel de manejo de conflictos era alto.

Sin embargo, cabe recordar que en la hipótesis nula de mi investigación coinciden con Gutiérrez Candela y Carrasco Corral, en su investigación, "Nivel de inteligencia emocional del personal de salud como determinante de los comportamientos de cuidado del paciente en los profesionales de enfermería del Hospital Básico Huaquillas. - Ecuador". Sus resultados indican que el personal de enfermería reporta niveles más bajos de inteligencia emocional, sobre todo en la dimensión atención a las emociones, en la relación entre IE y comportamiento del cuidado, se separaron dos grupos de profesionales sanitarios: uno con profesionales con alta IE, y otro con profesionales bajos en IE. Se observó que en el grupo de profesionales con baja IE los niveles de comportamiento de cuidado fueron más bajos en todas las dimensiones de la inteligencia emocional. Esto nos refleja que el nivel de inteligencia emocional también se puede ver reflejado con la atención de los pacientes y en las relaciones inter personales, sin embargo, en mi investigación hablamos de las dimensiones intra personales y el manejo de

conflictos.

En cuanto los niveles de cada dimensión intra personal de la inteligencia emocional se dio como resultado:

1. Atención o percepción emocional el 54% presenta una adecuada atención.
2. Claridad o comprensión de sentimientos se obtuvo que el 64% presenta una adecuada comprensión.
3. Reparación o regulación emocional se obtuvo que el 56% presenta una adecuada regulación.

Se aceptan las hipótesis alternas y se rechazan las hipótesis nulas, estos resultados coinciden con Ramos Oliva y Sarin Yauri (2018), capacidad emocional alta en un 36,7%, seguido de una capacidad emocional buena con 30%, la capacidad emocional muy desarrollada con 25%, y solo un mínimo de 7%, capacidad emocional muy baja con el 2% de la capacidad emocional baja.

Con ambos resultados de mi investigación en la aplicación del test TMMS 24, se determinó que el nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos es medio, anulando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Siendo el 54% de Inteligencia Emocional alta, Ramos Oliva y Sarin Yauri de Perú, respaldan este resultado ya que el resultado de su investigación del nivel de Inteligencia en el personal de Salud es alto, pero con poca diferencia entre los resultados diferenciales.

Ahora cuando analizamos cada una de las dimensiones de percepción, claridad y reparación, que son las 3 áreas intra personales de la inteligencia emocional, nos enfocamos en nuestro interior, nuestro sentir, pensamientos y emociones, las cuales los sentimientos son procesados por los pensamientos generando emociones que luego serán exteriorizadas, esto me hace realizar una comparación con Yacavilca en su investigación de inteligencia emocional y manejo de conflictos del 2019, en donde el nivel de inteligencia del personal de salud es medio, coincidiendo con los resultados de mi investigación, en las 3 dimensiones analizadas por Yacavilca, de Atención o percepción, claridad y reparación, el área de percepción que es cuanto conocen sus sentimientos el nivel es medio, coincidiendo con mi en mi investigación como nivel adecuado, en autorregulación es medio y en mi investigación es adecuado y reparación o automotivación es nivel medio y en mis resultados son adecuados, por lo tanto se

observa coincidencia e igualdad en los resultados de ambas investigación cuya muestra fue personal de salud y en mi trabajo con enfermeros.

Por otro lado, del análisis al analizar la variable de la inteligencia emocional en sus 3 enfoques y los estilos del manejo de conflictos, pues los resultados fueron que SI existe relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en solo una de sus dimensiones. Cabe mencionar que al analizar las 2 variables no se encontró relación significativa entre la I.E y el manejo de conflictos, ya que yo analice el área intra personal, que significa el conocimiento, sentir y el pensamiento de las emociones del personal de enfermería y el manejo de conflictos, porque para afrontar un conflicto se necesita acciones y mi investigación mide el sentir y el pensar, es por eso que no existe relación entra las variables principales.

Si nos enfocamos en los problemas específicos de mi investigación acerca de los niveles del manejo de conflictos se determina que el 39% presenta un nivel medio y un 61% un nivel bajo en el estilo competitivo, es decir que el a nivel competitivo el personal de salud tiene un nivel bajo; por otro lado el 76% presenta un nivel medio, 19% un nivel bajo y solo un 5% un nivel alto en el estilo colaborativo; es decir que las enfermeras presentan un nivel medio en el estilo colaborativo, el 63% presenta un nivel medio, un 34% de nivel alto y un 3% un nivel bajo en el estilo comprometido; las enfermeras del CR3 tiene un nivel medio en el estilo comprometido, de la información procesada se obtuvo que el 77% presenta un nivel medio, 13% un nivel alto y un 10% un nivel alto en el estilo evitativo; de igual forma el resultado fue medio en el estilo evitativo y por último se obtuvo que el 77% presenta un nivel medio, 13% un nivel alto y un 10% un nivel bajo, es decir que representa un nivel medio en el estilo acomodativo del manejo de conflictos, estos resultados coinciden con Basogul y Ozgür (2016), investigación realizada en Turquía, tuvo como finalidad analizar los niveles de inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos de enfermeras y la asociación entre ellas. Los resultados fueron; evitación ($M = 2,98$), dominación ($M = 2,76$) y serviciales ($M = 2,71$) fueron medianos; el compromiso ($M = 1,99$) y la integración ($M = 1,96$). Los niveles del manejo de conflictos fueron bajos. Las cuales se determinó que el inadecuado manejo de inteligencia emociona conlleva a un mal manejo de conflictos entre colegas, jefes y sub ordinados. Por lo que se determina que esto

puede ser una causal de la inadecuada atención a los pacientes.

Se encontró que los niveles de las estrategias de las enfermeras fueron los siguientes: fueron bajos. Los niveles de inteligencia emocional de las enfermeras (media = 2,75) fueron medios en una escala de 5 puntos. Integración ($r = .168$), complaciente ($r = .25$), dominante ($r = .18$) y comprometido ($r = .33$), que son estrategias de manejo de conflictos, se correlacionaron positivamente con puntajes de inteligencia emocional, y evitar ($r = .25$) se correlacionó negativamente con las puntuaciones de inteligencia emocional ($p < .05$). Se concluyó que la inteligencia emocional de las enfermeras afecta el manejo de conflictos con sus pares, superiores y subordinados.

Conforme la relación de la I.E y los estilos del manejo de conflictos, se dio como resultado que el p(valor) en 0,745 mayor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo colaborativo, también se encontró el p(valor) es 0,745 mayor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo comprometido, los resultados de p(valor) es 0,040 menor a 0,05 y que indica una correlación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir, Si existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo comprometido y evitativo y por último se encontró el p(valor) en 0,213 mayor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna. Es decir, no existe relación entre la variable inteligencia emocional y el estilo acomodativo en el personal de enfermería del Colegio de Enfermeros CR3, Lima 2021. Es decir que el estilo evitativo es el único que presenta relación significativa en la relación de inteligencia emocional y el el manejo de conflictos.

Estos resultados coinciden con Poma (2019), la finalidad fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en el personal asistencias de un hospital ESSALUD nivel I. Es una investigación con diseño no experimental, transversal de tipo correlacional simple. Usaron los instrumentos de Daniel Goleman TMMS 24 y el Test de Thomas-Kilmann. Los resultados indican que no hubo relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos. Esta investigación el estilo

comprometido fue más utilizado (28.12%), entre el personal de salud, el estilo menos utilizado fue el colaborador (12.5%).

Sin embargo, al confrontar en nivel de inteligencia con cada uno de los estilos contrasta con mis resultados con respecto al 87.5% dio un nivel de inteligencia emocional óptimo y el 12.5% un nivel medio alto. En el estilo competitivo fue de un 25%, con ($p=0.73$) es decir que no existe relación entre la inteligencia emocional y el estilo competitivo, se dio un 28.6% del estilo “evasivo” con un $p=0.22$. Coincidiendo con los resultados que mi investigación, que el evasivo muestra mejor manejo de conflictos con un nivel medio de I.E, al observar la influencia entre el nivel de IE y el estilo “colaborador”, el 25% presentó nivel de IE medio y estilo colaborador con un $p=0.42$, que guarda relación entre las variables, el estilo “comprometido” con el 28.6% tuvo este estilo con $p=0.88$, no se relaciona el nivel de inteligencia emocional y el estilo comprometido. Por la diferencia de resultados entre los niveles de I.E y los estilos de manejo de conflictos se llega a la conclusión que no existe relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos, resultados que coinciden con mis resultados en la evaluación de la I.E y cada uno de los estilos en el manejo de conflictos, dando como mayor discusión que; mi investigación coinciden con los niveles de inteligencia, con mis resultados de I.E fueron medios altos, coinciden en el nivel de las dimensiones intra personales de la inteligencia emocional ya que mis resultados fueron medios /altos y en los estilos de manejo de manejo de conflictos, coincide con el nivel de inteligencia emocional con el estilo evitativo y comprometido, en la práctica se observa algo similar ya que el personal de enfermería que evade ciertas situaciones se mantiene al límite de los conflictos, mantiene un nivel emocional medio, sin embargo a nivel teórico no es lo idóneo que las personas sean evadan los conflictos, el otro resultado de importancia es el estilo comprometido ya que el estilo competitivo también guarda relación con un nivel medio – alto de inteligencia emocional.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se concluye que el nivel emocional de los enfermeros del CR3 es medio.

Segundo:

Que el nivel del auto conocimiento es adecuado esto nos indica que los enfermeros que conocer sus sentimientos.

Tercero:

Que el nivel del auto control es adecuado es media o adecuada, esto nos indica que conoce sus emociones.

Cuarto:

Que el nivel de autoestima es adecuado, esto nos indica que los enfermeros se conocen y saben cómo van a actuar ante alguna situación de conflicto.

Quinto:

Que no existe relación entre el nivel de Inteligencia y el manejo de conflictos en las enfermería de CR3 de la orden 2021.

Sexto:

Que la inteligencia emocional tiene relación con los estilos evitativos del manejo de conflictos, ya que las enfermeras de la muestra prefieren evitar los conflictos.

Séptimo:

El estilo menos usado fue el competitivo, ya que las enfermeras prefieren evitar los problemas y no competir entre ellas, el más usado fue el colaborativo ,sin embargo es una correlación negativa , ósea inversa eso demuestra que si fueron

más evitativas usaron menos la inteligencia emocional.

Octavo:

Está demostrado mediante las investigaciones que el adecuado nivel de inteligencia emocional y el nivel adecuado de manejo de conflictos conllevan a un mejor ambiente laboral y una mejor atención a los pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

La decana del CEP R3, debería de incluir capacitaciones acerca de inteligencia emocional, frente a conflictos.

Segunda:

Formar equipos de gestión que involucren el tema de manejo de emociones e inteligencia emocional en talleres de manera virtual y presencial.

Tercera:

Se debe fomentar el trabajo en equipo y armonía laboral, mediante el conocimiento y la aplicación de la inteligencia emocional y manejo de conflictos.

Cuarto:

Extender la investigación evaluando como interfieren los conflictos y la inteligencia emocional.

Quinto:

Incluir en la experiencia curricular de pre grado, talleres de habilidades blandas, inteligencia emocional y manejo de conflictos.

Sexto:

Fomentar entre las colegas un mejor clima laboral, mediante el conocimiento de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales.

REFERENCIAS

- Aguilera, M. (2016) *El papel de la Inteligencia Emocional en enfermería*. Peru Rev Presencia p.12(23). Recuperado de: <<http://www.index-f.com/p2e/n23/p10899.php>.
- Apaza, P. & Carrillo, C. (2018) *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en Enfermeras (os) del Hospital Regional JPM-PNP*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.
- Aradilla, H. (2016) *Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería*. España. Recuperado de:https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf;j.
- Bisquerra, R. (2017) *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer*. Grup de Recerca em Orientació Psicopedagògica GROPE. España. Recuperado de: <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligenciaemocional-segun-salovey-mayer.html>
- Chávez, M. (2017) *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Cruz, M. (2015) *Principios de la inteligencia emocional relacionados con el desempeño académico de los estudiantes de la escuela profesional de agronomía*. Universidad Nacional de San Cristóbal De Huamanga. Perú.
- Fernández, A. & Gutiérrez, C. (2017). *Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol*. Revista española. p48(5): 301. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656715002462>.
- Fernández, R. (2018) *Inteligencia Emocional*. Revista de Clases historia p.20(2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5173632.pdf>
- Fleischhacker, P. (2014) *Inteligencia emocional y productividad laboral*. Realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Flores, M. Rivas, T. (2018) *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Revista ciencias administrativas y sociales p. 9-24. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf>.
- Gálvez, H. (2014). *Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. México. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Galvez-Haroldo.pdf>.
- Goleman, D. (1998). *Trabajando con inteligencia emocional*. New York. Rev. Bantam p.1(59).
- Hernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. México.
- Hernández, Sampieri. (2018) *Metodología de la Investigación*. Revista colombiana p. 53(6): 57-73. <https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- Herrero, A. (2015). *Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería*. Universidad de Barcelona. España.
- Huamán, B. & Tanco, C. (2018) *Inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras del servicio gineco obstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1899/TITULO%20>
- Macías, F. Gutiérrez, C. & Crespillo, V. (2016) *Relación de la inteligencia emocional y la 24 calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol*. Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5464506>.
- Mayer, J. (2016) *Unidad de Conocimiento, la inteligencia emocional*. Perú. Recuperado de : https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8301/IE_cast.pdf.
- Meneses, P. (2016) *Estrés laboral del personal de enfermería y el desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital José Casimiro Ulloa*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Nespereira, T. & Vázquez, M. (2017). *Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias*. Revista

- española Enfermería Clínica. P.27(3)172-178. Recuperado de: <https://kundoc.com/pdf-inteligenciaemocional-y-manejo-del-estres-en-profesionales-de-enfermeria-delse.html>.
- Ortiz, P. (2003). Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales. Abya Yala. Ecuador.
- Peralta, E. (2015) *Inteligencia Emocional y estilos de Afrontamiento al estrés en Enfermeras(os) de áreas críticas*. Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín. Perú.
- Pereira, M. (2014). *Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo*. Bolivia. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>
- Pulido, M. & López, E. (2018) *El rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar Psicológico*. Perú. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/index/v25n3/academia.pdf>
- Yacavilca, R. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=Y.
- Villalobos, B. (2019). *Inteligencia emocional y calidad de cuidado enfermero brindado a los pacientes del Hospital Regional Docente las Mercedes-Chiclayo*. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5651/Villalobos%20Bocanegra%20Jenilee%20Selena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivas, M. (2014) *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la Empresa" Proasetel S.A*. Universidad Central del Ecuador.
- Rodríguez, I. (2015). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana*. Perú. Recuperado de: https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos.

- Carranque, G.A., Fernández-Berrocal, P., Baena, E., Bazán, R., Cárdenas, B., Herraiz, R., y Velasco, B. (2004). Dolor postoperatorio e inteligencia emocional. *Revista Española de Anestesiología y Reanimación*, 51, 75-79.
- Durán, A., Extremera, N., Rey, L., Fernández-Berrocal, P., y Montalbán, F. M. (2006). Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy. *Psicothema*, 18, 158-164.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2002). Relation of perceived emotional intelligence and healthrelated quality of life in middle-aged women. *Psychological Reports*, 91, 47-59.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2003). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 30, 1-12.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes universitarios. *Clínica y Salud*, 15, 117-137.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2005). Inteligencia emocional y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el Trait MetaMood Scale. *Ansiedad y Estrés*, 11, 101-122.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and Incremental validity using the Trait Meta-mood Scale. *Personality and Individual Differences*, 39, 937-948.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P., (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional: Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de auto-informe. *Boletín de Psicología*, 80, 59-77.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. M., y Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36, 209-228.
- Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2006). Emotional Intelligence as Predictor of Mental, Social, and Physical Health in University Students. *The Spanish Journal of Psychology*, 9, 45-51.

- Fernández-Berrocal, P. y Ramos, N (2002). Evaluando la inteligencia emocional. Fernández-Berrocal P y Ramos, N (Eds .), Corazones inteligentes. Editorial Kairós: Barcelona.
- Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Domínguez, E., Fernández-McNally, C., Ramos, N. S., y Ravira, M. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al.: datos preliminares. Libro de Actas del V Congreso de Evaluación Psicológica. Málaga. Fernández-Berrocal, P., Alcaide, R., Extremera, N., y Pizarro, D. (2006). The role of emotional intelligence in anxiety and depression among adolescents. *Individual Differences Research*, 4, 16-27.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Extremera, N. y Ramos, N. (2005). Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *International Review of Social Psychology*, 18, 91-107.
- Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2005). About emotional intelligence and moral decisions. *Behavioral and Brain Sciences*, 28, 548-549.
- Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2006). Emotional intelligence and emotional reactivity and recovery in laboratory context. *Psicothema*, 18, 72-78.
- Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2008). A review of trait meta-mood research. *International Journal of Psychology Research*, 2(1), 39-67.
- Queirós, M. M.,
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. Carral, J. M. C. y Queirós, P. S. (2005). Validação e fiabilidade da versão portuguesa modificada da Trait Meta-Mood Scale. *Revista de Psicologia, Educação e Cultura*, 9, 199-216.
- Ramos-Díaz, N., Fernández-Berrocal, P., & Extremera, N. (2007). Perceived Emotional intelligence facilitates Cognitive-Emotional Processes of Adaptation to an Acute Stressor. *Cognition & Emotion*, 20, 1-15.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: exploring emotional intelligence using

the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health* (pp. 125-151). Washington: American Psychological Association.

Williams, F.M., Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., Ramos, N. y Joiner, T. E. (2004).

Mood regulation skill and the symptoms of endogenous and hopelessness depression. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26, 233-240

Ruiz, M. (2014) Los niveles de las dimensiones de inteligencia emocional en los alumnos de primero y quinto año de las carreras de psicología clínica e industrial de la Jornada Vespertina. Universidad Rafael Landíva. Guatemala.

Suárez, C. & Guzmán, G. (2018) *Características de inteligencia emocional y género en estudiantes de psicología y administración de empresas de una universidad pública de santa marta*. Colombia. *Revista Facultad de Ciencias* p 9(2). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4729459.pdf>.

Quiroga, A. (2020) El manejo profesional de los conflictos: estrategias para mejorarlos ambientes de trabajo. Perú. *Revista de Enfermería*. P.20-23. Recuperado de: <https://www.fundasamin.org.ar/archivos/El%20manejo%20profesional%20-%20Quiroga.pdf>.

Vásquez, C. (2017). *Inteligencia emocional y las funciones de enfermería en el Hospital Dos de Mayo*. Perú: Universidad César Vallejo

Velasco, B. (2018) *La inteligencia emocional*. Perú p.4 (1): 80-81. Recuperado de: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/indata/v04_n1/inteligencia.htm.

Yacavilca, R. (2017) *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8867/Yacavilca_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Matriz de Operalización de Variables.

Variable X	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala	Instrumento
Inteligencia emocional Variable Y	Es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y controlar sus emociones y las de los demás con eficiencia, generando así, resultados positivos. (Velasco, 2008)	Es la capacidad que tiene el personal de enfermera para comprenderse a uno mismo y apreciar los diferentes sentimientos ayuda para reconocer, comprender los sentimientos de los demás y manejar nuestras mismas emociones.	INTRA PERSONAL	Auto conocimiento	1. Poca atención. 2. Adecuada atención. 3. Demasiada atención.	TTMS 24. Instrumento
			INTRA PERSONAL	Auto control	1. Poco auto control. 2. Adecuada auto control. 3. Excelente autocontrol.	
			INTRA PERSONAL	Autoestima	1. Poca autoestima 2. Adecuada autoestima 3. Excelente autoestima.	
<u>Manejo de conflictos.</u>	Según (Quiroga, A. 2020) define el conflicto como el desacuerdo entre partes implicadas y que es percibida por éstas como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupación.	Son las situaciones de desacuerdo que presentan el personal de enfermera que son las partes implicadas en un conflicto laboral frente a amenazas e intereses del propio personal.	Competitiva	Interés propio	1. Alto 2. Medio 3. Bajo	Test de manejo de conflictos de Tomas Killman.
			Colaborativa	Interés en conjunto	1. Alto 2. Medio 3. Bajo	
			<u>Evitativa</u>	Evita conflictos	1. Alto 2. Medio 3. Bajo	
			<u>Acomodativa</u>	Interés ajeno	1. Alto 2. Medio 3. Bajo	
			Comprometida	Mediador	1. Alto 2. Medio 3. Bajo	

INSTRUMENTOS

TMMS-24

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas.

No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5
9.	Tengo claros mis sentimientos.	1	2	3	4	5
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5

TEST

CUESTIONARIO DE THOMAS-KILMAN

CUESTIONARIO:

INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?

2. En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par encierre en un círculo la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.

3. En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría.

1.

A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.

B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.

2.

A. Trato de buscar una solución de compromiso.

B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.

3.

A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.

B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.

4.

A. Trato de buscar una solución de compromiso.

B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro.

5.

A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.

6.

- A. Trato de evitarme desagrados.
- B. Trato de imponer mi posición.

7.

- A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
- B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.

2

8.

- A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.

9.

- A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.
- B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.

10.

- A. Soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Trato de encontrar una solución de compromiso.

11.

- A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.
- B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.

12.

- A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
- B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos.

13.

- A. Propongo una posición intermedia.
- B. Hago presión por mis puntos de vista.

14.

- A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas.
- B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.

15.

- A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.
- B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.

16.

- A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
- B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.

17.

- A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.

18.

- A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
- B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.

19.

- A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.
- B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.

3

20.

- A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.
- B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.

21.

- A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
- B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.

22.
A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.
B. Impongo mis deseos.
23.
A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
24.
A.. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos.
B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.
25.
A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
26.
A. Propongo una proposición intermedia.
B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
27.
A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.
B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
28.
A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
29.
A. Propongo una posición intermedia.
B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.
30.
A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo.

Puntuación del Instrumento de Thomas Kilmann

Haga un círculo en las las letras que marcó en el cuestionario

Acomodando	Compitiendo	Colaborando	Comprometiendo	Evitando	
1			A	B	
2		B	A		
3	A			B	
4			A		B
5		A		B	
6	B		A		
7			B	A	
8	A	B			
9	B		A		
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15			B	A	
16	B			A	
17	A		B		
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A			B	
26		B	A		
27			A	B	
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A

Totales por columna

Acomodando Compitiendo Colaborando Comprometiendo evitando

Análisis de resultados:

Para la identificación de datos se utilizará el tipo de instrumento: TEST, con la finalidad de obtener información sistemática de acuerdo a la variable y dimensiones de estudio.

Según la REA, test se define como “Prueba de confrontación, especialmente la que se emplea en pedagogía, psicotecnia, medicina, etc., para evaluar el grado de inteligencia, la capacidad de atención u otras aptitudes o conductas.”

La técnica será mediante el TEST TMMS 24- (Trait meta Mood scale), que esta validado a nivel mundial, creado por los investigadores y pioneros en I.E, Goleman, Salovy y Mayer, este test está compuesto por 24 items, de opciones de valoración de menos a más, los resultados están divididos en hombres y mujeres , ya que según los creadores las mujeres tienen mayor instinto emocional que los hombres, por esta razón los puntos de resultados varían según el sexo , se divide en 3 dimensiones de 8 preguntas cada una, estas dimensiones son:

1. Atención o Percepción emocional: Es la atención que tiene la persona hacia los sentimientos, es decir cuánto conoce las emociones.
“Cuanto puedo atender y entender los sentimientos”, las preguntas de esta área son del 1 al 8.

	Puntuaciones <i>Hombres</i>	Puntuaciones <i>Mujeres</i>
Atención	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 21	Debe mejorar su atención: presta poca atención < 24
	Adecuada atención 22 a 32	Adecuada atención 25 a 35
	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 33	Debe mejorar su atención: presta demasiada atención > 36

2. Claridad o Comprensión de sentimientos: Esta área mide el autoconocimiento de nuestras emociones, “Como y cuanto comprendo mis emociones”, las preguntas de esta área comprenden del 9 al 16,

	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Claridad	Debe mejorar su comprensión < 25	Debe mejorar su comprensión < 23
	Adecuada comprensión 26 a 35	Adecuada comprensión 24 a 34
	Excelente comprensión > 36	Excelente comprensión > 35

3. Reparación o Regulación emocional: Esta área evalúa como podemos regular nuestras emociones frente a lo que sucede, “Como actuó”, las preguntas de esta área están en la 17 hasta la 24.

	Puntuaciones Hombres	Puntuaciones Mujeres
Reparación	Debe mejorar su regulación < 23	Debe mejorar su regulación < 23
	Adecuada regulación 24 a 35	Adecuada regulación 24 a 34
	Excelente regulación > 36	Excelente regulación > 35

El test de Manejo de conflictos de Thomas Khillman (2021), es un Test que consta de 30 preguntas, dividido en 5 áreas:

1. Acomodativo: Que se acomoda a las situaciones.
2. Competitivo: Le gustan los retos.
3. Colaborador: Esta dispuesto a mejorar.
4. Comprometido: Que sabe lo que quiere y cómo hacerlo.
5. Evasivo: Que evita y esquiva situaciones por miedo y complicaciones.

Este test ha sido probado y validado a nivel mundial, por ser un test de aplicación universal como por ejemplo en Perú, Ramos Mendoza de la UCV, en su investigación acerca de las Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019, en dicha investigación según el A. Cronbach, resultan Competidor ($r= 0.764$),

Colaborador ($r= 0.909$), De Compromiso ($r= 0.857$), Evasivo ($r= 0.891$) y Complaciente ($r= 0.807$), constatando así la confiabilidad necesaria para la aplicación del test. La validez se obtuvo con valores superiores al 0.20, excepto los ítems 30A, 30B, 28A y 29B, los cuales presentan correlaciones inferiores al valor aceptado, por un tema de traducción.

Ramos Valencia, en su trabajo acerca Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico SANNA 2017, Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el análisis del Alfa de Cronbach, dando un resultado de 0.787, con nivel aceptable de confiabilidad, la validez se determinó mediante el análisis factorial y por juicio de expertos , la estructura del instrumento y lo que se desea calcular es analizar el resultado en donde se puede mejorar la interpretación de algunos items (Rodríguez 2021).

Esta escala presenta una plantilla modelo de respuestas la cual es sumada y evaluada según la escala de resultados de manejo de conflictos.

Una vez obtenido los puntajes finales según la plantilla se dirige los resultados para observar sus respuestas en base a la dirección de conflictos:



Preocupación por uno mismo:

+Competitivo – evitativo

+ Competitivo + colaborativo

Preocupación por el otro:

-Evitativo – acomodativo

+ Colaborativo + acomodativo

El área de compromiso debe de estar presente en todas las áreas.

**JUICIOS DE EXPERTOS:
CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita):

Mg. Liliana Infantes Vega.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 08, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del CR3, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma: Glenda Ramírez Dávila.

DNI: 43706886

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente:

Inteligencia Emocional:

Conocimiento de inteligencia Emocional; es conocer nuestras emociones, en sus diferentes dimensiones; Auto conciencia: como percibimos las diferentes situaciones extrínsecas y reconocer sus emociones, Auto regulación: es saber cómo controlar los impulsos, la motivación, es expresar y sentir emociones positivas en beneficio de los demás. (Daniel Goleman / Inteligencia emocional en la práctica-2013).

Variable dependiente:

Manejo de conflictos: Los conflictos son el desacuerdo de ideas u opiniones entre uno o más personas acerca de una situación, de diferentes puntos de vista, en donde no se llega a un punto neutro de opiniones.

Las estrategias para la resolución de los conflictos no son fáciles, pero sí simples. Las personas que pueden manejar las situaciones conflictivas mejor que otras ponen en práctica algunas de las siguientes estrategias: Escuchar, asimilar y luego responder. (Quiroga, A. 2020).

Una persona puede presentar 5 posiciones diferentes en situaciones de conflictos:

Acomodativo: Que cede para ganar ciertas situaciones, pero que luego busca revancha.

Evitativo que evita los problemas y obedece órdenes.

Competitivo: Es el enérgico del equipo, el que muchas veces quiere imponer las cosas a su manera.

Comprometido: Es el que negocia y traza 50/50 para lograr resolver los conflictos, pero a veces no logra el objetivo.

Colaborativo: Es el que genera ideas, da alternativa, logrando una satisfacción cerca al 100% logrando los objetivos.

Dimensiones de las variables del TSMM 24.

Dimensión 1:

AUTO CONOCIMIENTO

Dimensión 2:

AUTO CONTROL

Dimensión 3:

AUTO ESTIMA

Dimensiones de las variables del Test de manejo de

conflictos de Tomas Killer.Dimensión 1:

COMPETITIVO

Dimensión 2: COLABORATIVO

Dimensión 3: COMPROMETIDO

Dimensión 4:EVITATIVO

Dimensión 5: ADAPTATIVO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Liliana Infantes.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 08, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollarme trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del CR3, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma: Glenda Ramírez Dávila.DNI:

43706886.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	No tengo observación	X		X		X		
2	No tengo observación	X		X		X		
3	No tengo observación	X		X		X		
4	Pienso que vale la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	X		X			X	Cambiar una palabra para mejor entendimiento de la afirmación.
5	No tengo observación	X		X		X		
6	No tengo observación	X		X		X		
7	No tengo observación	X		X		X		
8	No tengo observación	X		X		X		
9	No tengo observación	X		X		X		
10	No tengo observación	X		X		X		
11	No tengo observación	X		X		X		
12	No tengo observación	X		X		X		
13	No tengo observación	X		X		X		
14	No tengo observación	X		X		X		
15	No tengo observación	X		X		X		
16	No tengo observación	X		X		X		
17	No tengo observación	X		X		X		
18	No tengo observación	X		X		X		
19	No tengo observación	X		X		X		
20	No tengo observación	X		X		X		
21	No tengo observación	X		X		X		
22	No tengo observación	X		X		X		
23	No tengo observación	X		X		X		
24	No tengo observación	X		X		X		

OBSERVACIONES:

1. En el instrumento, se debe enumerar cada pregunta.
2. En el instrumento que se encuentra en el Google form, colocar las tildes que corresponden a las afirmaciones, ejemplo: " Casi siempre sé cómo me siento".
3. Eliminar los signos de interrogantes porque se está indicando afirmaciones, no son preguntas.
4. Colocar los datos generales en la primera parte como el sexo o rangos de edad,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: __INFANTES VEGA LILIANA EDITH_ DNI: _45797947_

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	GRADO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA	2007 -2012
02	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	MAESTRIA EN GESTIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERIA	2017-2018
03	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI	DIPLOMADO EN AUDITORIA EN SALUD	2020-2021

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	CLINICA INTERNACIONAL	RESPONSABLE DEL AREA DE EMPO	PRIVADA	2015-2017	Enfermera ocupacional. Encargada de las evaluaciones médico ocupacionales de diversas empresas (MINSUR, BAMBAS, REPSOL, BBVB, etc.)
02	CLINICA MUNDO SALUD	RESPONSABLE DEL AREA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	PRIVADA	2017-2019	Planificar, desarrollar, controlar y supervisar la seguridad del paciente en clínica.
03	CLINICA AVIVA	RESPONSABLE DEL AREA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	PRIVADA	2019- Actualidad	Planificar, desarrollar, controlar y supervisar la seguridad del paciente en clínica.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. Patricia Sánchez.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 08, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del CR3, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma: Glenda Ramírez Dávila.

DNI: 43706886.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	No tengo observación	X		X		X		
2	No tengo observación	X		X		X		
3	No tengo observación	X		X		X		
4	No tengo observación	X		X		x		
5	No tengo observación	X		X		X		
6	No tengo observación	X		X		X		
7	No tengo observación	X		X		X		
8	No tengo observación	X		X		X		
9	No tengo observación	X		X		X		
10	No tengo observación	X		X		X		
11	No tengo observación	X		X		X		
12	No tengo observación	X		X		X		
13	No tengo observación	X		X		X		
14	No tengo observación	X		X		X		
15	No tengo observación	X		X		X		
16	No tengo observación	X		X		X		
17	No tengo observación	X		X		X		
18	No tengo observación	X		X		X		
19	No tengo observación	X		X		X		
20	No tengo observación	X		X		X		
21	No tengo observación	X		X		X		
22	No tengo observación	X		X		X		
23	No tengo observación	X		X		X		
24	No tengo observación	X		X		X		

OBSERVACIONES:

He podido investigar acerca del TMSS 24 y he encontrado suficientes evidencias científicas acerca de su efectividad y fiabilidad a nivel nacional e internacional.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: SANCHEZ VEGA PATRICIA DNI: 09261531

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
0 1	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA	LICENCIADA EN ENFERMERIA	1999 - 2004
0 2	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUALÁN Y VALLE - LANTUTA	MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA	2013 - 2014

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	HOSPITAL MARIA AUXILIADORA	ENFERMERA	MINSA	1986 - 2015	ENF. ASISTENCIAL ENF. INSTAUMENTISTA
02	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA	DOCENTE	PRIVADA	SENOBRE 2019	COORDINADORA DEL INTERNADO ANUAL
03	CENTRO NACIONAL DE ODONTOLÓGIA, RESERVA Y CONTROL DE ENFERMEZAS	ENFERMERA	MINSA	JUNIO 2020 - MARZO 2021	EQUIPO DE RESPUESTA RAPIDA.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 23 de agosto de 2021


CEP: 42602
DNI: 09261531

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. Elva Chumpitaz Panta.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de POST GRADO de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 08, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del CR3, Lima 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente

Firma: Glenda Ramírez Dávila.

DNI: 43706886

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	No tengo observación	X		X		X		
2	No tengo observación	X		X		X		
3	No tengo observación	X		X		X		
4	No tengo observación	X		X		x		
5	No tengo observación	X		X		X		
6	No tengo observación	X		X		X		
7	No tengo observación	X		X		X		
8	No tengo observación	X		X		X		
9	No tengo observación	X		X		X		
10	No tengo observación	X		X		X		
11	No tengo observación	X		X		X		
12	No tengo observación	X		X		X		
13	No tengo observación	X		X		X		
14	No tengo observación	X		X		X		
15	No tengo observación	X		X		X		
16	No tengo observación	X		X		X		
17	No tengo observación	X		X		X		
18	No tengo observación	X		X		X		
19	No tengo observación	X		X		X		
20	No tengo observación	X		X		X		
21	No tengo observación	X		X		X		
22	No tengo observación	X		X		X		
23	No tengo observación	X		X		X		
24	No tengo observación	X		X		X		

OBSERVACIONES:

He podido investigar acerca del TMSS 24 y he encontrado suficientes evidencias científicas acerca de su efectividad y fiabilidad a nivel nacional e internacional.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: ___CHUMPITAZ PANTA ELVA, DNI: 06896721

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN	MG EN EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOVENCIA SUPERIOR	2011- 2012
02	UNIVERSIDAD HERMILIO VALDIZAN	DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD	2013- 2015

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	USMP	DOCENTE	LIMA	2016- 2019	PRACTICA HOSPITALARIA
02	UNIVERSIDAD ARZOBISPO LOAYZA	DOCENTE	LIMA	2012 2013	DOCENTE TEORIA
03	UPSJB	DOCENTE	LIMA	2013-2014	PRACTICA HOSPITALARIA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Validez y confiabilidad:

Para brindar confiabilidad se utilizó una muestra de 30 usuarios para ambos cuestionarios: TMSS-24 y Conflictos.

Ambos resultaron superiores a 0,07 concluyendo que ambos instrumentos nos brindan adecuada repetibilidad.

La fórmula se muestra en la siguiente figura:

Figura Y1

Fórmula para calcular el Alfa Cronbach, 2021

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum Vi}{Vk} \right)$$

donde:

N = número de ítems

Vi = varianza del ítem i

Vk = varianza de los puntajes brutos de los sujetos

Nota. La figura indica cómo realizar el cálculo de este coeficiente

Los resultados de los cálculos se muestran en la siguiente tabla. Donde n es igual número de preguntas, Vt es la sumatoria de las varianzas Vi (varianza de cada pregunta) y Vk es la varianza de toda la muestra. Se obtuvo que ambos coeficiente superaron 0,07 por lo tanto se confirma la confiabilidad de ambos cuestionarios.

Tabla X17

Resultados de la confiabilidad de ambos cuestionarios

	Cuestionario TMSS-24	Cuestionario de Conflictos
n (número de preguntas)	24	30
Vt (suma de varianza Vi)	14.951	5.416
Vk (suma de proabilides)	166.249	17.067
a (Alfa de Cronbach)	0.949	0.970

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Estadístico	gl
I.E	0.076	100	0.971	100
Conflictos	0.088	100	0.979	100
Auto conocimiento	0.097	100	0.968	100
Auto Control	0.113	100	0.960	100
Autoestima	0.121	100	0.931	100
Competitivo	0.118	100	0.953	100
Colaborativo	0.152	100	0.949	100
Comprometido	0.140	100	0.953	100
<u>Evitativo</u>	0.157	100	0.958	100

Base de datos y prueba de confiabilidad del cuestionario TMSS-24.

Sujetos	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
SUJETO 01	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4
SUJETO 02	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3
SUJETO 03	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	5
SUJETO 04	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	5
SUJETO 05	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3
SUJETO 06	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5
SUJETO 07	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3
SUJETO 08	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3
SUJETO 09	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
SUJETO 10	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5
SUJETO 11	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5
SUJETO 12	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3
SUJETO 13	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
SUJETO 14	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3
SUJETO 15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
SUJETO 16	4	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
SUJETO 17	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
SUJETO 18	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
SUJETO 19	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
SUJETO 20	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
SUJETO 21	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5
SUJETO 22	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5
SUJETO 23	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
SUJETO 24	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
SUJETO 25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
SUJETO 27	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
SUJETO 28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
SUJETO 29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
SUJETO 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5

Base de datos y prueba de confiabilidad del cuestionario de conflictos.

Sujetos	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
Sujeto 01	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
Sujeto 02	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
Sujeto 03	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
Sujeto 04	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Sujeto 05	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
Sujeto 06	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
Sujeto 07	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Sujeto 08	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Sujeto 09	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
Sujeto 10	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
Sujeto 11	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
Sujeto 12	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
Sujeto 13	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1
Sujeto 14	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
Sujeto 15	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
Sujeto 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2
Sujeto 17	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Sujeto 18	1	2	1	1	2	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
Sujeto 19	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
Sujeto 20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
Sujeto 21	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
Sujeto 22	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
Sujeto 23	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
Sujeto 24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
Sujeto 25	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2
Sujeto 26	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
Sujeto 27	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
Sujeto 28	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
Sujeto 29	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
Sujeto 30	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

RESPUESTAS DE TEST DE MANEJO DE CONFLICTOS.

	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE
1	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17	PREGUNTA 18	PREGUNTA 19	PREGUNTA 20	PREGUNTA 21	PREGUNTA 22	PREGUNTA 23	PREGUNTA 24	PREGUNTA 25	PREGUNTA 26	PREGUNTA 27	PREGUNTA 28	PREGUNTA 29	PREGUNTA 30
2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2
4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
5	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
6	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
7	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
8	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
9	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
10	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
11	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
12	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
13	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
14	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
15	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
16	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
17	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1
18	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
23	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
24	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1
25	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
26	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
27	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
28	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1
29	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
30	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
31	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
32	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
33	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
34	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
36	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
37	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
38	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
39	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
40	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
41	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
42	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
43	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
44	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
45	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
46	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
47	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
48	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
49	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
50	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2

50	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1		
51	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	
52	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
53	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
54	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2
55	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2
56	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2
57	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
58	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
59	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
60	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
61	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
62	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
63	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
64	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
65	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
66	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
67	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
68	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
69	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2
70	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
73	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
74	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
75	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
76	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
77	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
78	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
79	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2
80	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
81	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
82	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
83	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
84	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
86	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
87	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
88	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2
89	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
90	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
91	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
92	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
93	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
94	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2
95	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
96	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
97	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
98	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
99	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
100	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
101	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2

RESPUESTAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL TMMS 24

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24
2	4	2	2	4	5	3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	2
3	3	4	3	4	5	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	1	2	4	2	3	3	4	3
4	5	1	1	2	3	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5
6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	5
9	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
10	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	3	1	2	1	2	2	1	4	5
12	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	3
14	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
15	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
17	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3
18	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2
19	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
21	4	3	3	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3
22	4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3
23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	5	2	3	5	5	4	5	5	4	5	4
24	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
27	4	3	3	2	5	1	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	2	5	4	4	5
28	5	4	5	4	4	1	2	3	4	5	4	4	4	4	1	2	4	5	5	1	5	5	5	5
29	4	2	3	3	5	1	1	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	1	4	3	5	4
30	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
31	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5
32	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
33	4	2	4	2	4	1	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
34	5	4	4	5	4	1	1	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	1	4
35	5	4	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4
36	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5
37	3	3	2	2	3	1	1	1	3	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
38	4	3	2	3	5	1	1	1	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
39	4	3	2	3	5	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
40	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3
41	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3
42	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5
43	5	5	4	4	5	1	2	2	2	5	2	4	2	4	4	4	3	4	5	1	5	4	5	5
44	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2
45	5	5	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
46	5	4	3	4	2	2	2	3	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3
47	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
48	4	3	2	4	5	2	2	2	2	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	2	3	3	3	1
50	4	4	2	3	3	1	2	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	4	3

51	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3
52	2	1	5	3	3	2	2	1	2	5	4	5	4	2	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3
53	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3
54	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2	4	3	5	3
55	3	4	4	4	5	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2
56	3	4	4	5	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4
57	4	2	3	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	4
58	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	3
59	4	5	5	5	5	1	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
60	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4
61	4	4	4	2	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	3	2	5
62	5	5	1	5	3	1	1	1	3	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	1	5	5	5	5
63	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	3
64	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3	5
65	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5
66	5	5	4	5	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4
67	4	3	3	3	5	2	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5
68	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	2	5
69	4	2	2	4	5	3	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4
70	3	4	3	4	5	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	1	2	4	2	3	3	4	3
71	5	1	1	2	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	3
72	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5
73	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5
74	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	1	3	3	4	4	5
76	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3
77	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4
78	3	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	2	4	3	1	2	1	2	2	1	4	5
79	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1
80	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	3
81	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
82	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3
83	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
84	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3
85	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	3
86	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
88	4	3	3	4	1	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	3
89	4	3	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3
90	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	5	2	5	2	3	3	5	5	4	5	4	5	4
91	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	4	5
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
93	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
94	4	3	3	2	5	1	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	2	5	4	4	5
95	5	4	5	4	4	1	2	3	4	5	4	4	4	4	1	2	4	5	5	1	5	5	5	5
96	4	2	3	3	5	1	1	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	1	4	3	5	4
97	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
98	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5
99	4	2	3	3	5	1	1	2	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	1	4	3	5	4
100	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
101	5	5	4	4	4	2	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	5

MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS												
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de la autorregulación frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de inteligencia emocional frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar el nivel de la autorregulación frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>El nivel de inteligencia emocional y manejo de conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.</p>	<p>VARIABLE/CATEGORÍA 1:</p> <p>CONOCIMIENTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Es la capacidad que tiene una persona de manejar, entender, seleccionar y controlar sus emociones y las de los demás con eficiencia, generando así, resultados positivos. (Velasco, b. 2008)</p> <table border="1" data-bbox="1276 770 2163 1374"> <thead> <tr> <th data-bbox="1276 770 1518 852">Dimensiones</th> <th data-bbox="1518 770 1787 852">Indicadores</th> <th data-bbox="1787 770 2163 852">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1276 852 1518 1034">Elementos de la inteligencia emocional</td> <td data-bbox="1518 852 1787 1034">- Autoconocimiento</td> <td data-bbox="1787 852 2163 1034">1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1276 1034 1518 1155"></td> <td data-bbox="1518 1034 1787 1155">- Auto control</td> <td data-bbox="1787 1034 2163 1155">9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1276 1155 1518 1374"></td> <td data-bbox="1518 1155 1787 1374">Autoestima</td> <td data-bbox="1787 1155 2163 1374">17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24.</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Elementos de la inteligencia emocional	- Autoconocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8		- Auto control	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16.		Autoestima	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24.
Dimensiones	Indicadores	Ítems													
Elementos de la inteligencia emocional	- Autoconocimiento	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7,8													
	- Auto control	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16.													
	Autoestima	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23,24.													

<p>¿Cuál es el nivel de la automotivación frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las habilidades sociales frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III?</p> <p>Enfoque:</p> <p>Tipo: Esta investigación será de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional</p>	<p>enfermeros CR III.</p> <p>Determinar el nivel de la automotivación frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.</p> <p>Determinar el nivel de las habilidades sociales frente a los conflictos del personal de enfermería del colegio de enfermeros CR III.</p> <p>Población: Estuvo conformada por las enfermeras de la orden 2021 del CR3.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p>	<p>VARIABLE/ CATEGORÍA 2:</p> <p>CONFLICTOS DEL PERSONAL</p> <table border="1" data-bbox="1283 355 2154 687"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>nivel o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Clasificación de los conflictos Laborales</td> <td>- Acomodativo:</td> <td>1 al 30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Competitivo</td> <td>1 al 30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Comprometido:</td> <td>1 al 30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Evativo.</td> <td>1 al 30</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Colaborador</td> <td>1 al 30</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	nivel o rangos	Clasificación de los conflictos Laborales	- Acomodativo:	1 al 30		- Competitivo	1 al 30		- Comprometido:	1 al 30		- Evativo.	1 al 30		- Colaborador	1 al 30	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	nivel o rangos																				
Clasificación de los conflictos Laborales	- Acomodativo:	1 al 30																					
	- Competitivo	1 al 30																					
	- Comprometido:	1 al 30																					
	- Evativo.	1 al 30																					
	- Colaborador	1 al 30																					

<p>Nivel:</p> <p>Diseño: El diseño será no experimental, descriptivo, correlacional.</p> <p>Muestreo: No probabilístico.</p>	<p>Tipo de muestreo: Este muestreo es no probabilístico, técnica: por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: Estará constituida por 100 Enfermeras del Colegio de Enfermeros CR III.</p>		
--	---	--	--