



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Inteligencia emocional y comunicación terapéutica en profesionales
de enfermería en un hospital de Moyobamba, San Martín, 2023

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

AUTORA:

Vilca Golac, Karen Lizet (orcid.org/0000-0002-7387-4409)

ASESORES:

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)
Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía permanente e iluminar siempre mi camino.

A mi madre Wilma Flor Golac Chuquibala que desde el cielo siempre guía mis pasos.

A mis padres Ydael Vilca Castillo, Zoila Tuesta Cabrera; mi hermano Carlos Idael Vilca Tuesta, mi cuñada Sonia Rojas Ruiz, mis sobrinos Alison Alexandra Vilca Rojas y Caleb Sebastian Vilca Rojas por brindarme amor, comprensión, confianza, perseverancia y apoyo incondicional para seguir adelante en todo momento de mi vida a pesar de los obstáculos y adversidades.

Agradecimiento

A los profesionales de enfermería que laboran en un Hospital de Moyobamba por haber participado en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la UCV por sus pertinentes correcciones en cada una de las revisiones del presente trabajo de investigación.

Al CPC José Ronal Cubas Silva por su amor y sincero cariño, apoyo, orientación, dirección, comprensión y disponibilidad en el desarrollo y procesamiento de datos del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones	20
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la variable comunicación terapéutica y sus dimensiones	21
Tabla 3. Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica	22
Tabla 4. Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión profesional	23
Tabla 5. Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión situacional.....	24
Tabla 6. Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión paciente	25

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación	15
---	----

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023. El tipo de investigación fue aplicado, con nivel relacional, con enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, con diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 55 enfermeros y enfermeras en un Hospital de Moyobamba, aplicándose 2 instrumentos. Los resultados indican que en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,935, con lo que se puede concluir que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, manifestando que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica.

Palabras clave: *Comunicación terapéutica, enfermero, inteligencia emocional, paciente, salud.*

Abstract

In the present investigation, the main objective was to determine the relationship between emotional intelligence and therapeutic communication in nursing professionals at a Hospital in Moyobamba, San Martin, 2023. The type of investigation was applied, with a relational level, with a quantitative approach, hypothetical deductive method, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample was 55 male and female nurses in a Hospital in Moyobamba, applying 2 instruments. The results indicate that based on Pearson's inferential analysis between the emotional intelligence and therapeutic communication variables, it was determined that $p < 0.05$, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, taking into account that there is a coefficient of 0.935, with which it can be concluded that there is a high and positive relationship between the variables studied, taking into account that the better emotional intelligence there will be better therapeutic communication.

Keywords: *Therapeutic communication, nurse, emotional intelligence, patient, health.*

I. INTRODUCCIÓN

En la problemática internacional, según Sylva (2019) indica que la alta sagacidad afectiva y los bajos niveles de estrés en el lugar de trabajo también pueden ayudar a manejar las emociones de manera efectiva en situaciones frustrantes o estresantes.

Parra et al. (2018) afirman que el nivel de inteligencia afectiva y estrés laboral varía con el género y la edad. A medida que disminuye la puntuación de sagacidad afectiva, aumenta el valor del estrés.

Khademi et al. (2021) describen que el impacto de los resultados de los pacientes en su satisfacción y en la calidad de los cuidados de enfermería es significativo. Las habilidades de inteligencia afectiva juegan un papel vital en el aumento de la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería. Estudios previos han indicado que los pacientes con sagacidad afectiva hasta en un 94% pueden evaluar efectivamente la calidad de los servicios hospitalarios.

Dentro de la problemática nacional, Torres et al. (2021) indican que el cuidado de enfermería prioriza la promoción de la calidad asistencial, fundamental para aumentar la satisfacción del paciente, optimizar la eficiencia asistencial y minimizar los gastos hospitalarios. Por lo general, la mejora de la calidad de la atención está estrechamente relacionada con las perspectivas y opiniones de los pacientes.

Díaz (2022) manifiesta que la inteligencia afectiva y manejo de emociones críticas tiene un mayor impacto en el personal de enfermería, porque en comparación con otros sectores, el sector de la salud tiene que lidiar con pacientes con emociones negativas y muchas veces en constante estado de frustración o preocupación.

Respecto a la problemática local, en un Hospital de Moyobamba, San Martín se observa que los enfermeros tienen una comunicación no tan efectiva con el paciente, muchas veces quedando los pacientes en confusión y no siendo transmitido bien el mensaje sobre lo que le sucede a nivel de salud. Ante ello,

surgen quejas, donde es necesario que se conozca si los enfermeros cuentan con un correcto manejo emocional en la comunicación con el paciente.

En lo correspondiente al problema general que se planteó para esta investigación serán; ¿De qué forma la sagacidad afectiva se relaciona con la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?, así mismo se plantearon los subsiguientes problemas específicos; ; a) ¿De qué forma la sagacidad afectiva se relaciona con la comunicación terapéutica en el ámbito profesional de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?; b) ¿De qué forma la sagacidad afectiva se relaciona con la comunicación terapéutica en el ámbito situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?; c) ¿De qué forma la sagacidad afectiva se relaciona con la comunicación terapéutica en el ámbito paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?

La investigación tiene una justificación teórica, debido a que se analizarán las variables de estudio, siendo en este caso la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica, donde es necesario consultar a autores que observen estas variables, tanto en sus definiciones, factores y ámbitos en las cuales pueden seccionarse como guía para los instrumentos a ser aplicados. También se cuenta con una justificación práctica en la medida en que los resultados de la investigación están en base a un problema real observado en un Hospital de Moyobamba, San Martín, no solamente siendo resultados observables sino también que pueden tomarse en cuenta para la solución del problema planteado. Por último, se observa una justificación metodológica, debido a que se seguirán una metodología basada en un análisis cuantitativo y explicativo, donde se observará la relación existente entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el personal de enfermería, siendo obtenidos estos datos mediante un cuestionario.

En lo correspondiente al objetivo general de la investigación se planteó lo siguiente; Determinar la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023. Teniendo a su vez objetivos específicos tales como; a) Conocer la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito

profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023; b) Analizar la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023; c) Definir la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.

En lo correspondiente a la hipótesis general de la investigación se planteó lo siguiente: Existe una relación significativa entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023. Además, como hipótesis específicas se plantearon; a) Existe una relación significativa entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023; b) Existe una relación significativa entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023; c) Existe una relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en el ámbito paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, Giménez-Espert y Prado-Gascó (2018) en su investigación tuvieron como objetivo examinar la correlación entre la sagacidad afectiva y la empatía en relación con sus actitudes comunicativas. El estudio investigó los efectos potenciales de varios factores emocionales y de actitud en el comportamiento de las enfermeras. Para recopilar datos, las enfermeras completaron la Escala de Empatía de Enfermería de Jefferson, una encuesta sobre sus actitudes de comunicación y evaluaciones de su rasgo de sagacidad afectiva. Según el modelo de regresión resultante, la dimensión cognitiva de las actitudes resultó ser un predictor positivo y significativo de la dimensión conductual.

Se encontró que la claridad emocional y la toma de perspectiva estaban en correlación significativa con las actitudes comunicativas, excepto por la dimensión afectiva. Al comparar los modelos de análisis, se descubrió que una actitud conductual con altos niveles de dimensión cognitiva, junto con las dos cualidades anteriores, se puede explicar fácilmente. Por lo tanto, se puede concluir que la toma de perspectiva y la dimensión de claridad emocional en la empatía son esenciales para determinar la dimensión conductual de la actitud.

Otro antecedente encontrado fue el de Raeissi et al. (2019), quienes tuvieron como objetivo realizar un estudio sobre enfermeras en servicios de emergencia, buscamos investigar el vínculo entre su sagacidad afectiva (SA) y habilidades de comunicación. Para lograr esto, utilizamos un diseño analítico transversal con un enfoque correlacional, encuestando a 253 enfermeras de cinco hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Ardabil. Los participantes completaron un cuestionario de habilidades de comunicación diseñado por nuestro investigador, así como la Escala de IE de Goleman. Los resultados indican que la autoconciencia y la autogestión puntuaron más alto y más bajo, respectivamente, con una puntuación media de inteligencia emocional de 78,31.

Por el contrario, la puntuación media total para las habilidades de comunicación fue de 70,91. Al vincular los datos, hubo una correlación fuerte y significativa entre las puntuaciones totales de inteligencia emocional y habilidades de comunicación ($r = 0,775$, $P < 0,01$), así como las cuatro dimensiones de la IE y las habilidades de comunicación. Como solución, los administradores de hospitales pueden

desarrollar una mejor IE organizando sesiones de capacitación y fomentando mejores habilidades de comunicación, lo que lleva al desarrollo y progreso continuos de los servicios hospitalarios.

También se tiene la investigación de Najafpour et al. (2020), quienes tuvieron como objetivo observar el impacto de la sagacidad afectiva en la calidad del cuidado de enfermería, a través de métodos tanto descriptivos como analíticos. Tanto los pacientes como las enfermeras se incluyeron en el diseño transversal. En promedio, la sagacidad afectiva de las enfermeras se calificó por encima del promedio con 3,2, con el dominio de autoconciencia social con la puntuación más alta con 3,9 y la automotivación con la más baja con 3,02. No hubo correlación entre el cuidado de enfermería y la sagacidad afectiva en los hospitales observados.

Sin embargo, el estudio mostró que existe una correlación significativa entre los servicios hospitalarios específicos, como la seguridad, la tangibilidad y la simpatía, y la sagacidad afectiva. Queda por confirmar que la sagacidad afectiva de las enfermeras tiene una relación significativa con la calidad de los servicios hospitalarios.

Además, se revisó la investigación de Li et al. (2021), quienes tuvieron como objetivo explorar el vínculo potencial entre la satisfacción laboral y la sagacidad afectiva, así como el posible papel mediador de la satisfacción con la comunicación. A través de una selección aleatoria, 1475 enfermeras de un hospital chino participaron en el estudio entre septiembre y diciembre de 2019, completando varios cuestionarios, incluidos los relacionados con la inteligencia emocional, la satisfacción con la comunicación y el bienestar laboral. Se encontró que los rangos de trabajo de los participantes, el departamento de trabajo, el ingreso mensual, los años de servicio, la distribución del trabajo del turno de noche y la intensidad del trabajo estaban correlacionados con la inteligencia emocional, la satisfacción con la comunicación y el bienestar laboral.

Se descubrió una conexión positiva entre la sagacidad afectiva, la satisfacción con la comunicación y el bienestar laboral, con cierta mediación de la satisfacción con la comunicación. Mejorar la sagacidad afectiva y la satisfacción con la comunicación puede ser clave para mejorar el bienestar de las enfermeras, y se sugiere que los directores de enfermería pueden lograr esto mediante la

capacitación, la atención al bienestar espiritual de las enfermeras y el asesoramiento psicológico regular.

Por otro lado se tiene a Imani et al. (2019), quienes tuvieron como objetivo investigar las experiencias de sagacidad afectiva de las enfermeras de los hospitales iraníes, se llevó a cabo un examen exhaustivo. Para recuperar datos empíricos, se entrevistó compasivamente a un conjunto de diez enfermeras afiliadas a la Universidad de Ciencias Médicas de Hamedan utilizando herramientas semiestructuradas. El análisis de los datos fue un método de seis pasos según Van Manen (1997), lo que permitió identificar un punto focal que implicaba la gestión interactiva normativa. Acompañando a esto, aparecieron tres subtemas como temas pertinentes, que consistieron en el uso pragmático de prácticas espirituales, el autocuidado y la resiliencia cognitivamente adecuada.

En los antecedentes nacionales se encontró Abarca et al. (2021) quienes en su investigación tuvieron como objetivo explorar la sagacidad afectiva y la satisfacción laboral, se realizó un estudio en enfermeras que trabajan en un Hospital Regional. La encuesta fue transversal y utilizó métodos cuantitativos, con un diseño descriptivo-correlacional. El estudio incluyó a 51 enfermeras del Hospital Regional de Arequipa. La encuesta abarcó dos cuestionarios: el "Trait Meta Mood Scale TMMS-24" y el "General Job Satisfaction Scale NTP 394". De acuerdo con los resultados, los enfermeros que poseían una sagacidad afectiva adecuada exhibieron un nivel moderado de satisfacción laboral, representando el 64,29% de los participantes. En cambio, solo el 12,50% de las enfermeras insatisfechas mostraron una inteligencia emocional más baja.

El estudio profundizó en la relación entre la sagacidad afectiva y la satisfacción laboral entre las enfermeras. Los resultados indicaron que el 58,34% de las enfermeras que mostraron una satisfacción laboral moderada poseían suficiente sagacidad afectiva. Por otro lado, el 40% de los que manifestaron una satisfacción laboral indiferente mostraron una falta de sagacidad afectiva. El estudio solidificó la importancia de la sagacidad afectiva en la satisfacción laboral, especialmente entre las enfermeras registradas. En resumen, una mejor regulación emocional podría conducir a profesionales de la salud más felices.

Linc y Cabrejo (2021) tuvieron como objetivo de su investigación investigar cualquier posible conexión entre su estrés laboral y los niveles de inteligencia emocional. Para recopilar datos, se utilizaron dos cuestionarios: una versión en español adaptada del formulario de inteligencia emocional Bar On y un cuestionario de estrés ocupacional basado en The Nursing Stress Scale desarrollado por Pamela Graay Toft y James G. Los resultados muestran que el 46.8 por ciento marca niveles altos de estrés. en el trabajo, pero el 64,9 por ciento demostró inteligencia emocional en un nivel alto. En última instancia, los resultados revelan una correlación significativa ($p < 0,01$) entre el estrés laboral y los niveles de inteligencia emocional.

Torres et al. (2021) tuvieron como objetivo realizar una investigación sobre la conexión entre la sagacidad afectiva y el desempeño laboral, se realizó un estudio entre profesionales médicos de un hospital ubicado en Pucallpa, conformado por 70 mujeres y 55 hombres. El grupo de participantes ascendió a un total de 125 personas. El enfoque descriptivo adoptado para este estudio transversal reveló que el 67,2% de los sujetos presentaba un nivel medio de inteligencia emocional, el 28,0% nivel alto y el 4,8% nivel bajo. Curiosamente, el análisis del desempeño laboral indicó que el 70,4% de los profesionales se desempeñó bien, el 19,2% se destacó en su desempeño, mientras que el resto demostró un desempeño deficiente.

Como resultado de este estudio, se concluyó que el desempeño laboral exitoso entre los profesionales médicos depende de la sagacidad afectiva. La investigación señaló la importancia de manejar las emociones y hacer frente a los desafíos relacionados con el trabajo que surgen a lo largo del día para lograr los resultados deseados. Además, el análisis estadístico, utilizando la prueba Kendall Tau b, mostró que las dos variables estaban significativamente correlacionadas, con un valor de p de 0,01, destacando la importancia de la sagacidad afectiva para apoyar el éxito de los profesionales médicos.

Matos (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la conexión entre la sagacidad afectiva y las relaciones interpersonales entre su personal de enfermería. Para lograrlo se utilizó un diseño cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, además del enfoque hipotético-deductivo. La

investigación encuestó a 80 profesionales de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega con dos herramientas validadas, y los datos fueron analizados con el método Rho Spearman. Los resultados mostraron una correlación entre la sagacidad afectiva y las relaciones interpersonales del personal de enfermería en HLNV Lima 2018, aunque en el mejor de los casos fue modesta (0,493). Curiosamente, el estudio encontró una correlación débil (0,392) entre la autoconciencia y las relaciones interpersonales, mientras que la autorregulación y la motivación se correlacionaron moderadamente (0,588 y 0,513, respectivamente). También se encontró una correlación leve entre la empatía y las relaciones interpersonales (0,223), mientras que las habilidades sociales del personal de enfermería tuvieron una correlación débil con sus relaciones interpersonales en HLNV Lima 2018 (0,452).

Vilca (2020) en su investigación tuvo como objetivo explorar la conexión entre la comunicación terapéutica y la satisfacción de los padres. Utilizando un enfoque prospectivo, transversal y descriptivo, nuestro grupo de estudio estuvo formado por 48 padres cuyos hijos fueron admitidos en el hospital. Para medir la calidad de la relación terapéutica de las enfermeras con los padres y el nivel de satisfacción de los padres con el tratamiento de las quemaduras, se diseñaron dos encuestas diferentes y dos cuestionarios de escala de Likert. Nuestros hallazgos revelaron que el 63,2% de los padres estaban satisfechos con la calidad de la comunicación terapéutica de las enfermeras, siendo las dimensiones de respeto, escucha receptiva y aceptación emocional las que recibieron las calificaciones más altas.

La empatía, por otro lado, recibió la puntuación más baja con un 54,2%. Por el contrario, los resultados mostraron que la mayoría de los padres (64,6%) expresaron su insatisfacción con las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad y seguridad. Solo el 35,4% mostró niveles de satisfacción con respecto a la empatía y los bienes tangibles. En conclusión, este estudio sugiere que existe una correlación significativa entre la satisfacción de los padres y la comunicación terapéutica en el contexto del Servicio de Quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja.

En las bases teóricas, se tiene que respecto a la variable de sagacidad afectiva, Torres (2017) manifiesta que la capacidad de comprender, manejar e interpretar emociones, también conocida como inteligencia emocional, permite a las personas desarrollar una comprensión más profunda de quienes las rodean, lo que a su vez fomenta conexiones interpersonales beneficiosas.

García (2020) indica que la sagacidad afectiva es útil para enfrentar situaciones de conflicto porque utiliza habilidades sociales aprendidas en la vida para inspirar un razonamiento adecuado sobre las emociones. Este proceso permite una adecuada interacción con el entorno a nivel emocional, al identificar las propias necesidades y las de los demás (Guerra-Bustamante et al., 2019).

El estado emocional humano es una experiencia multifacética e intrincada que puede caracterizarse por una perturbación o estimulación que prepara al cuerpo para una reacción organizada (Fiori y Vesely-Maillefer, 2018). Estos estados emocionales son provocados por estímulos externos o internos (MacCann et al., 2020).

En los últimos años, el concepto de " sagacidad afectiva " se ha vuelto cada vez más importante dentro del ámbito de la psicología (Drigas y Papoutsis, 2018). Esto se debe al hecho de que ya no enfatiza únicamente la inteligencia o el factor "g" como el factor principal en el crecimiento y el logro (Darvishmotevali et al., 2018). La gestión emocional y su capacidad para ayudar de manera efectiva en la resolución de problemas en diversos contextos y situaciones ahora se les da una mayor importancia en los dominios académicos, profesionales y sociales (Miao et al., 2018).

Los trabajadores que exhiben sagacidad afectiva tienden a ser más productivos y exitosos en su entorno laboral y cuando interactúan con sus colegas (Boyatzis, 2018). Por ejemplo, los vendedores que muestran entusiasmo, los cobradores que demuestran perseverancia y los trabajadores sociales que muestran empatía son buenos ejemplos (Moroñ y Biolik-Moroñ, 2021).

Las personas que poseen sagacidad afectiva pueden reconocer y utilizar sus propias fortalezas y habilidades, incluso cuando otros dudan de sus capacidades y luchan contra la baja autoestima (Pérez-Fuentes et al., 2018). Además, es crucial mostrar sentido común, determinación y responsabilidad al realizar cualquier tarea,

tomándose el tiempo necesario para analizar cuidadosamente las situaciones antes de tomar decisiones impactantes (Hodzic et al., 2018).

La sagacidad afectiva está fuertemente vinculada a nuestras ideas, pensamientos y relaciones con los demás, todo lo cual juega un papel importante en nuestra capacidad para manejar las presiones sociales, lo que afecta nuestro bienestar general y el éxito en la vida (Petrides et al., 2018).

La inteligencia en el aspecto emocional implica la capacidad de interpretar y regular adecuadamente las emociones, teniendo en cuenta los diferentes temperamentos, motivaciones y deseos, manteniendo relaciones positivas con los demás (Issah, 2018). Esta está íntimamente ligada a la inteligencia interpersonal, y también requiere equilibrio con la inteligencia intrapersonal para actuar de manera coherente con pensamientos y conductas (Wen et al., 2019).

Según Brito et al. (2019), se tiene como dimensiones de la sagacidad afectiva a las siguientes: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

El componente de inteligencia intrapersonal consta de cinco habilidades, incluida la capacidad de comprender las propias emociones reconociendo sus orígenes y siendo consciente de los sentimientos recurrentes, así como expresar hábilmente los propios pensamientos y emociones sin causar daño y defender pacíficamente la propia posición.

El autoconcepto implica reconocer las propias fortalezas y limitaciones, aceptar los aspectos positivos y negativos de uno mismo y respetar las propias capacidades. La autorrealización, por otro lado, implica establecer y lograr objetivos personales que son intrínsecamente motivadores y ayudan a aumentar el potencial de uno. La independencia es la capacidad de confiar en el propio pensamiento para desarrollar habilidades y capacidades sólidas y volverse autosuficiente.

El componente de la inteligencia interpersonal consta de tres habilidades distintas. La primera habilidad es la empatía, que consiste en ponerse en el lugar de los demás y reconocer y comprender sus emociones y necesidades, también denominada conciencia social. La segunda habilidad son las relaciones interpersonales, que se refiere a la capacidad de una persona para participar en

relaciones sociales y emocionales agradables y saludables, sentirse a gusto durante las interacciones sociales y establecer intimidad en un nivel emocional, como la simpatía y la cercanía. Por último, la responsabilidad social se refiere a nuestra conducta constructiva en la sociedad, aceptando la responsabilidad y siguiendo las normas sociales.

El componente de adaptabilidad se compone de tres habilidades cruciales, a saber: identificación y resolución de conflictos, investigación y evaluación de problemas para brindar soluciones apropiadas, y prueba de la realidad que implica distinguir entre situaciones subjetivas y objetivas y usar evidencia para confirmar emociones. Además, la flexibilidad es una habilidad esencial que permite a las personas adaptar sus pensamientos, sentimientos y emociones a nuevos entornos y cambios impredecibles.

El componente de manejo del estrés se compone de dos habilidades esenciales. La primera habilidad es la tolerancia al estrés, que es la capacidad de manejar con eficacia situaciones críticas que pueden causar un desequilibrio emocional. Ser capaz de manejar situaciones estresantes adecuadamente es crucial en el manejo del estrés. La segunda habilidad es el control de los impulsos, que implica la capacidad de controlarse y calmarse cuando se experimentan emociones negativas que pueden conducir a un comportamiento irresponsable u hostil.

La felicidad se puede derivar de dos factores clave en el estado mental general de uno: la capacidad de sentirse satisfecho y realizado con la propia vida, las relaciones con los seres queridos y expresar positividad en su entorno, así como la capacidad de encontrar alegría en cada momento y mantener el optimismo incluso frente a los desafíos, al mismo tiempo que se aferra a la esperanza y la motivación.

Respecto a la variable dependiente, la piedra angular de la enfermería es la comunicación terapéutica, que se refiere al intrincado proceso de interacción cara a cara destinado a mejorar el bienestar emocional y físico de un paciente (Ghiyasvandian et al., 2018). Para brindar a los pacientes la información y el apoyo necesarios, las enfermeras emplean diversas técnicas de comunicación terapéutica, que pueden requerir el uso de diferentes estrategias para lograr los

resultados deseados. Como tal, los profesionales de enfermería deben ser conscientes de la naturaleza terapéutica de sus interacciones con los pacientes, siendo el cuidado la característica definitoria de la relación enfermera-paciente (Siregar et al., 2021).

La eficacia de estas interacciones depende de su capacidad para establecer y mantener relaciones productivas con los pacientes, así como con otros proveedores de atención médica. Además, deben evaluar su entorno para asegurarse de que actúan adecuadamente en todo momento (Faisol et al., 2021).

La comunicación entre una enfermera y un paciente, también conocida como comunicación terapéutica, abarca los diversos entornos en los que una enfermera lleva a cabo sus funciones, como dentro o fuera de un hospital. Establecer una relación basada en la prestación de asistencia es crucial para brindar una atención adecuada al paciente (McCarthy et al., 2021). A través de esta relación, un paciente puede aprender a aceptar su situación, aceptar a los demás, desarrollar habilidades para interactuar con otros, identificar sus propias necesidades, mejorar sus habilidades y aprender más sobre sí mismo y las personas que tienen importancia en sus vidas. promover la independencia tanto física como emocional (Torres et al., 2018).

El concepto de comunicación terapéutica es similar a una dinámica interpersonal en la que un individuo ayuda al crecimiento y desarrollo del otro. Esta relación es una negociación de subjetividad compartida, donde la dinámica salud-enfermedad se construye y reconstruye a través del diálogo entre terapeuta y paciente (Ritonga et al., 2020). Como tal, es un proceso, metodología o herramienta a través de la cual se transmiten significados entre individuos y grupos. Va más allá de la mera comunicación con el paciente; el objetivo principal es establecer y mantener una relación efectiva y terapéutica (Donovan y Mullen, 2019).

La definición sugiere que la relación entre una enfermera y el paciente, cliente o familia es una forma de asistencia que se desarrolla en el tiempo a través de interacciones (Xue y Heffernan, 2021). En esta dinámica, la enfermera utiliza sus conocimientos, actitudes y habilidades profesionales para enfocarse en satisfacer las necesidades del paciente, la familia o el grupo. El objetivo último de esta relación es resolver o paliar los problemas del paciente, familia o grupo a través

de intervenciones terapéuticas que incluyen apoyo emocional y material (Rønning y Bjørkly, 2019).

El trabajo de la enfermera requiere que ella posea una variedad de habilidades, aptitudes y talentos que se relacionan con varios temas. Debe tener una comprensión integral de los procesos de desarrollo humano, así como de las razones subyacentes y las repercusiones de la conducta humana, incluidas las diferencias culturales, los trastornos emocionales y los conceptos erróneos (Hetzl et al., 2019). Además, siempre debe implementar intervenciones terapéuticas, siendo el paciente y sus familiares receptores pasivos de tales intervenciones, sin posibilidad de cambio de roles o circunstancias (Blake y Blake, 2019).

Para brindar una ayuda eficaz en un entorno terapéutico, una enfermera debe poseer un conjunto diverso de habilidades relacionales, ser capaz de tomar decisiones acertadas en situaciones estresantes y seleccionar las formas de apoyo más óptimas en función de las necesidades del paciente (Rosenberg, 2021). Además, debe poseer una amplia autoconciencia para identificar y comprender sus propias creencias, valores y deseos, a fin de evitar que distorsionen su percepción de los demás. Cuando se encuentra en una relación terapéutica, la enfermera ayuda a los pacientes, familias o grupos a identificar y articular sus necesidades, y trabaja para encontrar soluciones que las aborden de manera efectiva (Amoah et al., 2019).

Granados-Gómez et al. (2022) indica que las dimensiones de la comunicación terapéutica están en base a: el ámbito profesional, el ámbito situacional y el ámbito del paciente.

El ámbito profesional indica en qué medida el personal de enfermería logra cumplir con lo requerido en su atención al paciente, además de su forma empática de comunicarse con el paciente respecto a sus resultados de salud. La dimensión situacional hace referencia a la medida en que la situación afecta la comunicación con el paciente, además de qué análisis realiza el personal de enfermería para comunicarse con el paciente. La dimensión paciente hace referencia a como es la atención personalizada que realiza al paciente, como es que le toma importancia a sus emociones y a su necesidad de información.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel, enfoque, método y diseño de investigación

- Tipo de investigación

El tipo de estudio fue aplicado, que como describe Díaz (2009) en este tipo de investigación trata de lograr un mejor nivel de conocimiento mediante la aplicación de un estudio directo en donde se presenta un problema específico estudiado.

- Nivel de investigación

La investigación tiene un nivel correlacional, Guevara et al. (2020) describe este nivel que cuenta con una característica, siendo ésta su análisis estadístico bivariado, lo que lo diferencia del nivel descriptivo, que solo utiliza análisis univariado. Sin embargo, a diferencia del nivel explicativo, no intenta establecer relaciones causales entre variables.

- Enfoque de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, que como describe Guevara et al. (2020) este enfoque está caracterizado por la cuantificación de los datos, en base a la obtención de los mismos mediante un instrumento que ayude a lograr una validación estadística de la realidad observada.

- Método de investigación

Como método utilizado, se tiene el método hipotético-deductivo, ya que como describe Díaz (2009) el supuesto de este método es que el contexto del descubrimiento carece de normas y protocolos estrictos y opera sobre la base de la prueba de hipótesis. Las hipótesis se aceptan o rechazan en función de sus resultados: si una experiencia confirma una hipótesis, se considera válida y aceptada (lo que se conoce como "contexto de justificación"), mientras que, si se desmiente, se rechaza.

- Diseño de investigación

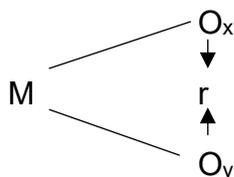
Se utiliza un diseño no experimental, transversal. Rodríguez (2005) analiza que el diseño no experimental intenta no manipular las variables al realizarse el

estudio. Es transversal además porque la medición se realiza en un tiempo determinado.

El esquema es el siguiente:

Figura 1.

Diseño de investigación



Dónde:

M = Profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín

O_x = Observaciones correspondientes a la variable de sagacidad afectiva

O_y = Observaciones correspondientes a la variable de comunicación terapéutica.

r = Coeficiente correlacional de las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variables:

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición Conceptual: Torres (2017) manifiesta que las relaciones interpersonales saludables pueden mejorarse con la sagacidad afectiva, que implica la capacidad de comprender, interpretar y manejar las emociones. Esencialmente, esto proporciona a un individuo los medios para obtener información sobre los demás y sus propias emociones.

Definición Operacional: Según Brito et al. (2019), se tiene como dimensiones de la sagacidad afectiva a las siguientes: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

Variable 2: Comunicación terapéutica

Definición Conceptual: La comunicación entre una enfermera y un paciente, también conocida como comunicación terapéutica, abarca los diversos entornos en los que una enfermera lleva a cabo sus funciones, como dentro o fuera de un hospital (McCarthy et al., 2021).

Definición Operacional: Granados-Gámez et al. (2022) indica que las dimensiones de la comunicación terapéutica están en base a: el ámbito profesional, el ámbito situacional y el ámbito del paciente.

3.3 Población, muestra y muestreo

- Población

Robles (2019) observa que la población es un conjunto de personas que son objetivo de la investigación, sobre los cuáles se selecciona los individuos que van a ser parte de la misma, esta población está delimitada en base a características específicas que sean necesarias para el estudio. La población estuvo determinada por 55 enfermeros y enfermeras de un Hospital de Moyobamba, San Martín.

Criterios de inclusión:

- Personal de enfermería que labora actualmente en un Hospital de Moyobamba, San Martín 2023.
- Personal de enfermería con disponibilidad para ser aplicada la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que no labore en un Hospital de Moyobamba.

- Muestra

La muestra, como indica López y Fachelli (2015) es un subconjunto de la población, siendo ésta la parte de interés para la investigación. En esta investigación se tomará la totalidad de la población.

- Muestreo

El muestreo fue no probabilístico censal, que es, como detalla López y Fachelli (2015) donde se toma en consideración criterios específicos para su selección.

- Unidad de análisis

López y Fachelli (2015) indican que la unidad de análisis es el detalle de a quiénes o a qué se tomarán los datos para la investigación. En este caso, la unidad de análisis serán el personal de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas

La técnica a ser utilizada será la encuesta, que como detalla Alaminos y Castejón (2006) esta técnica ayuda a recopilar datos que pueden generalizarse a una población más grande, donde es una fuente vital de conocimiento para empresas, agencias gubernamentales, educadores y cualquier profesión involucrada en la economía de la información.

Instrumentos

El instrumento utilizado será el cuestionario, que como indica Alaminos y Castejón (2006) este instrumento sirve como una herramienta para recopilar información y datos para la investigación, incluida la tabulación, clasificación, descripción y análisis.

Ficha técnica del instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de Inteligencia emocional

Autor: Brito et al. (2019)

Adaptación: Adaptado por Vilca (2023)

Dimensiones: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (130-303), Medio (304-476), Alto (477-650).

Ficha técnica del instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de Comunicación terapéutica

Autor: Granados-Gámez et al. (2020)

Adaptación: Adaptado por Vilca (2023)

Dimensiones: Profesional, situacional, paciente

Baremos: Análisis en tres niveles: Bajo (49-114), Medio (115-179), Alto (180-245).

Validez y confiabilidad

Villasís et al. (2018) indican que La evaluación de la validez de un instrumento es crucial para determinar su competencia para medir una variable específica. Esta evaluación se basa en un conjunto de criterios que deben ser analizados. Los instrumentos utilizados en esta investigación ya han sido validados en investigaciones anteriores.

Villasís et al. (2018) analizan que La precisión de los ítems en un cuestionario que mide una variable se conoce como confiabilidad. Para este estudio en particular, se realizó una prueba piloto en diez individuos. Para esta prueba se calculó el estadístico Alfa de Cronbach con la ayuda del software SPSS v.27. Como resultado se tuvo que para el Cuestionario de Inteligencia Emocional se tuvo una confiabilidad de 0,985 y para el Cuestionario de Comunicación Terapéutica una confiabilidad de 0,951.

3.5 Procedimientos

La investigación comenzará con la solicitud de permiso a un Hospital de Moyobamba, San Martín, se incluyeron sus colaboradores, quienes también participarán en el uso del instrumento y se validó su consentimiento previo a la recepción de los cuestionarios para su cumplimentación. Posterior a esto, los datos fueron analizados utilizando Microsoft Excel y SPSS v.27, realizándose un análisis estadístico tanto a nivel descriptivo como inferencial, así como un análisis de resultados realizado. Luego se analizó y discutió la interpretación de estos resultados antes de concluir con recomendaciones y conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

Para la realización de las encuestas se emplearon pruebas de correlación estadística y los datos descriptivos de la encuesta se presentaron mediante tablas y gráficos. Se utilizaron estadísticas de correlación de Pearson para calcular la correlación, teniendo en cuenta si era positiva o negativa.

3.7 Aspectos éticos

El avance de la investigación priorizó la validación de la veracidad de la información presentada, reconociendo las fuentes y teorías utilizadas. El estudio también aseguró la confiabilidad y validez del instrumento siguiendo los protocolos apropiados. Además, el proceso de recopilación de datos tuvo en cuenta la importancia del anonimato.

Se siguió el principio de beneficencia, indicando a los colaboradores que los cuestionarios son para medir la problemática enunciada, sin daño moral a los mismos. En el principio de no maleficencia, se indicó que no se busca dañar a la entidad, solamente limitando a la medición de relación entre las variables. En el principio de autonomía, se les informó que son libres de no aceptar la aplicación del cuestionario, además de que su aprobación es importante para que sea aplicado.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Tabla 1.

Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones

Niveles	Inteligencia emocional		Intraper sonal		Interper sonal		Adaptabi lidad		Manejo de estrés		Estado de ánimo general	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	26	47,3%	22	40%	19	34,5%	21	38,2%	19	34,5%	17	30,9%
Medio	13	23,6%	14	25,5%	22	40%	18	32,7%	17	30,9%	22	40%
Alto	16	29,1%	19	34,5%	14	25,5%	16	29,1%	19	34,5%	16	29,1%
Tota l	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota: Elaboración propia, donde f=frecuencia absoluta

Como se muestra en la Tabla 1, de los 55 enfermeros y enfermeras encuestadas, respecto a la variable inteligencia emocional, se pudo apreciar que el 47,3% tiene un nivel bajo, el 29,1% indica un nivel alto y el 23,6% tiene un nivel bajo en esta variable. Sobre sus dimensiones, se puede apreciar que, en nivel alto, cuenta con un 34,5% la dimensión intrapersonal y de manejo de estrés, 29,1% tiene la dimensión adaptabilidad y estado de ánimo general, y 25,5% tiene la dimensión interpersonal. Respecto al nivel medio, 40% se tiene en la dimensión interpersonal y estado de ánimo general, 32,7% se tiene en la dimensión adaptabilidad, 30,9% en la dimensión manejo de estrés y 25,5% en la dimensión intrapersonal. Respecto al nivel bajo, se tiene que el 40% lo tiene la dimensión intrapersonal, la dimensión adaptabilidad tiene un 38,2%, las dimensiones interpersonal y manejo de estrés tienen un 34,5% y la dimensión estado de ánimo general tiene un 30,9%.

Tabla 2.

Distribución de frecuencias de la variable comunicación terapéutica y sus dimensiones

Niveles	Comunicación terapéutica		Profesional		Situacional		Paciente	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	24	43,6%	22	40%	17	30,9%	17	30,9%
Medio	17	30,9%	19	34,5%	20	36,4%	26	47,3%
Alto	14	25,5%	14	25,5%	18	32,7%	12	21,8%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota: Elaboración propia, donde f=frecuencia absoluta

Como se muestra en la Tabla 2, de los 55 enfermeros y enfermeras encuestadas, respecto a la variable comunicación terapéutica, se pudo apreciar que el 43,6% tiene un nivel bajo, el 30,9% tiene un nivel medio, y el 25,5% tiene un nivel bajo en esta variable. Sobre sus dimensiones, se puede apreciar que, en nivel alto, la dimensión situacional tiene un 32,7%, la dimensión profesional tiene un 25,5%, y la dimensión paciente tiene un 21,8%. Respecto al nivel medio, la dimensión paciente tiene un 47,3%, la dimensión situacional tiene un 36,4% y la dimensión profesional tiene un 34,5%. Respecto al nivel bajo, la dimensión profesional tiene un 40%, mientras que la dimensión situacional y paciente tiene un 30,9%.

4.2 Estadística inferencial

Tabla 3.

Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica

Prueba estadística	Variables	Coefficientes	Inteligencia emocional	Comunicación terapéutica
Pearson	Inteligencia emocional	Correlación de	1	,935**
		Pearson		
		Sig. (bilateral)		
	Comunicación terapéutica	N	55	55
		Correlación de	,935**	1
		Pearson		
Sig. (bilateral)				
N	55	55		

Nota: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,935, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica.

Tabla 4.

Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión profesional

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Inteligencia emocional	Profesional
Pearson	Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,924**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	55	55
	Profesional	Correlación de Pearson	,924**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	55	55

Nota: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión profesional, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,924, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su dimensión profesional.

Tabla 5.

Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión situacional

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Inteligencia emocional	Situacional
Pearson	Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,871**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	55	55
	Situacional	Correlación de Pearson	,871**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	55	55

Nota: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión situacional, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,871, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su dimensión situacional.

Tabla 6.

Prueba de hipótesis de inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión paciente

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Inteligencia emocional	Paciente
Pearson	Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	,899**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	55	55
	Paciente	Correlación de Pearson	,899**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	55	55

Nota: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión paciente, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,899, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su dimensión paciente.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, con lo que se obtuvo que en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,935, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

En el análisis de la variable sagacidad afectiva y sus dimensiones, de los 55 enfermeros y enfermeras encuestadas, respecto a la variable sagacidad afectiva, se pudo apreciar que el 47,3% tiene un nivel bajo, el 29,1% indica un nivel alto y el 23,6% tiene un nivel bajo en esta variable. Sobre sus dimensiones, se puede apreciar que, en nivel alto, cuenta con un 34,5% la dimensión intrapersonal y de manejo de estrés, 29,1% tiene la dimensión adaptabilidad y estado de ánimo general, y 25,5% tiene la dimensión interpersonal. Respecto al nivel medio, 40% se tiene en la dimensión interpersonal y estado de ánimo general, 32,7% se tiene en la dimensión adaptabilidad, 30,9% en la dimensión manejo de estrés y 25,5% en la dimensión intrapersonal. Respecto al nivel bajo, se tiene que el 40% lo tiene la dimensión intrapersonal, la dimensión adaptabilidad tiene un 38,2%, las dimensiones interpersonal y manejo de estrés tienen un 34,5% y la dimensión estado de ánimo general tiene un 30,9%.

En el análisis de la variable comunicación terapéutica, de los 55 enfermeros y enfermeras encuestadas, respecto a la variable comunicación terapéutica, se pudo apreciar que el 43,6% tiene un nivel bajo, el 30,9% tiene un nivel medio, y el 25,5% tiene un nivel bajo en esta variable. Sobre sus dimensiones, se puede apreciar que, en nivel alto, la dimensión situacional tiene un 32,7%, la dimensión profesional tiene un 25,5%, y la dimensión paciente tiene un 21,8%. Respecto al nivel medio, la dimensión paciente tiene un 47,3%, la dimensión situacional tiene un 36,4% y la dimensión profesional tiene un 34,5%. Respecto al nivel bajo, la

dimensión profesional tiene un 40%, mientras que la dimensión situacional y paciente tiene un 30,9%.

Respecto al objetivo específico 1, que fue conocer la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su ámbito profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su ámbito profesional, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,924, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor sagacidad afectiva existirá una mejor comunicación terapéutica en su ámbito profesional.

Estos resultados son comparables a lo informado por Giménez-Espert y Prado-Gascó (2018) en su investigación tuvieron como objetivo examinar la correlación entre la sagacidad afectiva y la empatía en relación con sus actitudes comunicativas, donde en los resultados se encontró que la claridad emocional y la toma de perspectiva estaban en correlación significativa con las actitudes comunicativas, excepto por la ámbito afectiva, al comparar los modelos de análisis, se descubrió que una actitud conductual con altos niveles ámbito cognitivo, junto con las dos cualidades anteriores, se puede explicar fácilmente, por lo tanto, se puede concluir que la toma de perspectiva y el ámbito de claridad emocional en la empatía son esenciales para determinar el ámbito conductual de la actitud.

También se tiene de forma complementaria a lo informado por Raeissi et al. (2019), quienes tuvieron como objetivo realizar un estudio sobre enfermeras en servicios de emergencia, buscamos investigar el vínculo entre su inteligencia emocional (IE) y habilidades de comunicación, donde los resultados indican que la autoconciencia y la autogestión puntuaron más alto y más bajo, respectivamente, con una puntuación media de inteligencia emocional de 78,31. Por el contrario, la puntuación media total para las habilidades de comunicación fue de 70,91, al vincular los datos, hubo una correlación fuerte y significativa entre las puntuaciones totales de inteligencia emocional y habilidades de comunicación ($r = 0,775$, $P < 0,01$), así como las cuatro dimensiones de la IE y las habilidades de comunicación.

En las teorías relacionadas se tiene a Granados-Gómez et al. (2022) indica que el ámbito profesional indica en qué medida el personal de enfermería logra cumplir con lo requerido en su atención al paciente, además de su forma empática de comunicarse con el paciente respecto a sus resultados de salud. La piedra angular de la enfermería es la comunicación terapéutica, que se refiere al intrincado proceso de interacción cara a cara destinado a mejorar el bienestar emocional y físico de un paciente (Ghiyasvandian et al., 2018). Para brindar a los pacientes la información y el apoyo necesarios, las enfermeras emplean diversas técnicas de comunicación terapéutica, que pueden requerir el uso de diferentes estrategias para lograr los resultados deseados. Como tal, los profesionales de enfermería deben ser conscientes de la naturaleza terapéutica de sus interacciones con los pacientes, siendo el cuidado la característica definitoria de la relación enfermera-paciente (Siregar et al., 2021).

Además, debe poseer una amplia autoconciencia para identificar y comprender sus propias creencias, valores y deseos, a fin de evitar que distorsionen su percepción de los demás. Cuando se encuentra en una relación terapéutica, la enfermera ayuda a los pacientes, familias o grupos a identificar y articular sus necesidades, y trabaja para encontrar soluciones que las aborden de manera efectiva (Amoah et al., 2019).

Granados-Gómez et al. (2022) indica que las dimensiones de la comunicación terapéutica están en base a: el ámbito profesional, el ámbito situacional y el ámbito del paciente.

Con referencia a la teoría de inteligencia emocional, se tiene a García (2020) quien indica que la sagacidad afectiva es útil para enfrentar situaciones de conflicto porque utiliza habilidades sociales aprendidas en la vida para inspirar un razonamiento adecuado sobre las emociones. Este proceso permite una adecuada interacción con el entorno a nivel emocional, al identificar las propias necesidades y las de los demás (Guerra-Bustamante et al., 2019). Según Brito et al. (2019), se tiene como dimensiones de la sagacidad afectiva a las siguientes: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general.

El autoconcepto implica reconocer las propias fortalezas y limitaciones, aceptar los aspectos positivos y negativos de uno mismo y respetar las propias capacidades. La autorrealización, por otro lado, implica establecer y lograr objetivos personales que son intrínsecamente motivadores y ayudan a aumentar el potencial de uno. La independencia es la capacidad de confiar en el propio pensamiento para desarrollar habilidades y capacidades sólidas y volverse autosuficiente.

El componente de la inteligencia interpersonal consta de tres habilidades distintas. La primera habilidad es la empatía, que consiste en ponerse en el lugar de los demás y reconocer y comprender sus emociones y necesidades, también denominada conciencia social. La segunda habilidad son las relaciones interpersonales, que se refiere a la capacidad de una persona para participar en relaciones sociales y emocionales agradables y saludables, sentirse a gusto durante las interacciones sociales y establecer intimidad en un nivel emocional, como la simpatía y la cercanía. Por último, la responsabilidad social se refiere a nuestra conducta constructiva en la sociedad, aceptando la responsabilidad y siguiendo las normas sociales.

El componente de adaptabilidad se compone de tres habilidades cruciales, a saber: identificación y resolución de conflictos, investigación y evaluación de problemas para brindar soluciones apropiadas, y prueba de la realidad que implica distinguir entre situaciones subjetivas y objetivas y usar evidencia para confirmar emociones. Además, la flexibilidad es una habilidad esencial que permite a las personas adaptar sus pensamientos, sentimientos y emociones a nuevos entornos y cambios impredecibles.

El componente de manejo del estrés se compone de dos habilidades esenciales. La primera habilidad es la tolerancia al estrés, que es la capacidad de manejar con eficacia situaciones críticas que pueden causar un desequilibrio emocional. Ser capaz de manejar situaciones estresantes adecuadamente es crucial en el manejo del estrés. La segunda habilidad es el control de los impulsos, que implica la capacidad de controlarse y calmarse cuando se experimentan emociones negativas que pueden conducir a un comportamiento irresponsable u hostil.

Respecto al objetivo específico 2, que fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su ámbito situacional en profesionales en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión situacional, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,871, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su dimensión situacional.

Estos resultados se complementan con lo informado por Najafpour et al. (2020), quienes tuvieron como objetivo observar el impacto de la sagacidad afectiva en la calidad del cuidado de enfermería, a través de métodos tanto descriptivos como analíticos, donde el estudio mostró que existe una correlación significativa entre los servicios hospitalarios específicos, como la seguridad, la tangibilidad y la simpatía quedando por confirmar que la sagacidad afectiva de las enfermeras tiene una relación significativa con la calidad de los servicios hospitalarios.

En las teorías relacionadas se tiene a Granados-Gómez et al. (2022) indica que el ámbito situacional hace referencia a la medida en que la situación afecta la comunicación con el paciente, además del análisis que realiza el personal de enfermería para comunicarse con el paciente. También se tiene que los trabajadores que exhiben sagacidad afectiva tienden a ser más productivos y exitosos en su entorno laboral y cuando interactúan con sus colegas (Boyatzis, 2018). Por ejemplo, los vendedores que muestran entusiasmo, los cobradores que demuestran perseverancia y los trabajadores sociales que muestran empatía son buenos ejemplos (Moroñ y Biolik-Moroñ, 2021).

La inteligencia en el aspecto emocional implica la capacidad de interpretar y regular adecuadamente las emociones, teniendo en cuenta los diferentes temperamentos, motivaciones y deseos, manteniendo relaciones positivas con los demás (Issah, 2018). Esta está íntimamente ligada a la inteligencia interpersonal, y también requiere equilibrio con la inteligencia intrapersonal para actuar de manera coherente con pensamientos y conductas (Wen et al., 2019).

Respecto al objetivo específico 3, que fue definir la relación entre la sagacidad afectiva y la comunicación terapéutica en su dimensión paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables inteligencia emocional y comunicación terapéutica en su dimensión paciente, se determinó que $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniéndose que hay un coeficiente de 0,899, con lo que se puede indicar que hay una relación alta y positiva entre las variables estudiadas, teniendo que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su ámbito paciente.

Estos resultados se comparan con Li et al. (2021), quienes tuvieron como objetivo explorar el vínculo potencial entre la satisfacción laboral y la sagacidad afectiva, así como el posible papel mediador de la satisfacción con la comunicación, donde se encontró que los rangos de trabajo de los participantes, el departamento de trabajo, el ingreso mensual, los años de servicio, la distribución del trabajo del turno de noche y la intensidad del trabajo estaban correlacionados con la sagacidad afectiva, la satisfacción con la comunicación y el bienestar laboral, donde se descubrió una conexión positiva con cierta mediación de la satisfacción con la comunicación.

En las teorías relacionadas se tiene a Granados-Gómez et al. (2022) indica que el ámbito paciente hace referencia a como es la atención personalizada que realiza al paciente, como es que le toma importancia a sus emociones y a su necesidad de información.

Por otra parte, respecto a la inteligencia emocional, se entiende que las personas que poseen sagacidad afectiva pueden reconocer y utilizar sus propias fortalezas y habilidades, incluso cuando otros dudan de sus capacidades y luchan contra la baja autoestima (Pérez-Fuentes et al., 2018). Además, es crucial mostrar sentido común, determinación y responsabilidad al realizar cualquier tarea, tomándose el tiempo necesario para analizar cuidadosamente las situaciones antes de tomar decisiones impactantes (Hodzic et al., 2018). La sagacidad afectiva está fuertemente vinculada a nuestras ideas, pensamientos y relaciones con los demás, todo lo cual juega un papel importante en nuestra capacidad para manejar las

presiones sociales, lo que afecta nuestro bienestar general y el éxito en la vida (Petrides et al., 2018).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables se determinó que $p < 0,05$, ha referido que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica.

Segunda: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en ámbito profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables, se determinó que $p < 0,05$, ha referido que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su ámbito profesional.

Tercera: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su ámbito situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables en su ámbito situacional, se determinó que $p < 0,05$, ha referido que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su ámbito situacional.

Cuarta: Existe una relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023, en base al análisis inferencial de Pearson entre las variables en su ámbito paciente, se determinó que $p < 0,05$, ha referido que a mejor inteligencia emocional existirá una mejor comunicación terapéutica en su dimensión paciente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al director en un Hospital de Moyobamba y jefes de área, que se evalúe y verifique in situ cómo es el trato que se brinda a los pacientes, tomando en cuenta si los profesionales de enfermería cuentan con las habilidades de comunicación terapéutica necesarias para la atención en el establecimiento.

Segunda: Al director en un Hospital de Moyobamba y jefes de área, que se considere una capacitación al personal de enfermería sobre la forma de comunicación de los resultados de salud hacia los pacientes.

Tercera: Al director en un Hospital de Moyobamba y jefes de área, que se organice una evaluación observada sobre el comportamiento del personal de enfermería con los pacientes que acuden al establecimiento.

Cuarta: Al director en un Hospital de Moyobamba y jefes de área, que se planifique una capacitación al personal de enfermería sobre la atención personalizada que se le debe brindar a cada paciente.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000100003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Alaminos, A., & Castejón, J. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1/Elaboración, análisis e interpretación.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20331/1/Elaboración,_análisis_e_interpretación.pdf)
- Amoah, V. M. K., Anokye, R., Boakye, D. S., Acheampong, E., Budu-Ainooson, A., Okyere, E., Kumi-Boateng, G., Yeboah, C., & Afriyie, J. O. (2019). A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients. *BMC Nursing*, *18*(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0328-0>
- Blake, T., & Blake, T. (2019). Improving therapeutic communication in nursing through simulation exercise. *Teaching and Learning in Nursing*, *14*(4), 260–264. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2019.06.003>
- Boyatzis, R. E. (2018). The behavioral level of emotional intelligence and its measurement. *Frontiers in Psychology*, *9*(AUG). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01438>
- Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, *16*(1), 27–40. https://www.researchgate.net/publication/348647379_El_Modelo_de_Inteligencia_Emocional_de_Bar-On_en_el_Perfil_Academico-_Profesional_de_la_FACOLUZ
- Darvishmotevali, M., Altinay, L., & De Vita, G. (2018). Emotional intelligence and creative performance: Looking through the lens of environmental uncertainty and cultural intelligence. *International Journal of Hospitality Management*, *73*,

44–54. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.014>

- Díaz, D. (2022). *Inteligencia emocional en el personal de enfermería en tiempos de pandemia. Hospital EsSalud de Ica, 2021.* 1–38. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/967/DÍAZ CASTRO DELIA JANINA - TRABAJO ACADÉMICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz Narváez, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística.* https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&pg=PA121&dq=investigación+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjuiMS_sZbzAhU9LLkGHa2QDwAQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q&f=false
- Donovan, L. M., & Mullen, L. K. (2019). Expanding nursing simulation programs with a standardized patient protocol on therapeutic communication. *Nurse Education in Practice, 38*, 126–131. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2019.05.015>
- Drigas, A. S., & Papoutsis, C. (2018). A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences, 8*(5). <https://doi.org/10.3390/bs8050045>
- Faisal, A., Yudianto, A., Kahar, H., & Astuti, S. D. (2021). Relationship of therapeutic communication and healing between nurse and patient. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences, 17*, 99–102. https://medic.upm.edu.my/upload/dokumen/202104291534102020_1140_27.pdf
- Fiori, M., & Vesely-Maillefer, A. K. (2018). *Emotional Intelligence as an Ability: Theory, Challenges, and New Directions.* 23–47. https://doi.org/10.1007/978-3-319-90633-1_2
- García, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista Cubana de Educación Superior, 39*(2), 22. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e15.pdf>
- Ghiyasvandian, S., Abdolrahimi, M., Zakerimoghadam, M., & Ebadi, A. (2018). Therapeutic communication of Iranian nursing students: A qualitative study. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities, 26*(3), 1757–1774. <http://eprints.bmsu.ac.ir/3620/>

- Giménez-Espert, M. del C., & Prado-Gascó, V. J. (2018). The role of empathy and emotional intelligence in nurses' communication attitudes using regression models and fuzzy-set qualitative comparative analysis models. *Journal of Clinical Nursing*, 27(13–14), 2661–2672. <https://doi.org/10.1111/jocn.14325>
- Granados-Gámez, G., Sáez-Ruiz, I. M., Márquez-Hernández, V. V., Rodríguez-García, M. C., Aguilera-Manrique, G., Cibanal-Juan, M. L., & Gutiérrez-Puertas, L. (2022). Development and validation of the questionnaire to analyze the communication of nurses in nurse-patient therapeutic communication. *Patient Education and Counseling*, 105(1), 145–150. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.05.008>
- Guerra-Bustamante, J., León-Del-Barco, B., Yuste-Tosina, R., López-Ramos, V. M., & Mendo-Lázaro, S. (2019). Emotional intelligence and psychological well-being in adolescents. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph16101720>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163–173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hetzel Campbell, S., Del Angelo Aredes, N., & Dhari, R. K. (2019). Teaching and Evaluating Therapeutic Communication in Simulated Scenarios. *Simulation Scenarios for Nursing Educators*. <https://doi.org/10.1891/9780826119391.0004>
- Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., & Zenasni, F. (2018). How Efficient Are Emotional Intelligence Trainings: A Meta-Analysis. *Emotion Review*, 10(2), 138–148. <https://doi.org/10.1177/1754073917708613>
- Imani, B., Mohamad Khan Kermanshahi, S., Vanaki, Z., Kazemnejad Lili, A., & Zoghipaydar, M. R. (2019). Iranian Hospital Nurses' Lived Experiences of Emotional Intelligence: A Phenomenological Study. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(8), 712–719. <https://doi.org/10.1080/01612840.2017.1395497>
- Issah, M. (2018). *Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence*. SAGE

Open, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018800910>

- Khademi, E., Abdi, M., Saeidi, M., Piri, S., & Mohammadian, R. (2021). Emotional intelligence and quality of nursing care: A need for continuous professional development. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 26(4), 361–367. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_268_19
- Li, X., Fang, X., Wang, L., Geng, X., & Chang, H. (2021). Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese Registered Nurses: Mediating effect of communication satisfaction. *Nursing Open*, 8(4), 1778–1787. <https://doi.org/10.1002/nop2.820>
- Linc, E. T., & Cabrejo, J. P. (2021). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I - red asistencial La Libertad Essalud. *Ciencia y Tecnología*, 17(4), 243–250. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/4086>
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). El diseño de la muestra. Metodología de la investigación social cuantitativa. *Revista de Educación y Derecho.*, 64. <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E. R., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2). <https://psycnet.apa.org/record/2019-74947-001>
- Matos, C. M. (2018). Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018. *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19647/Montesinos_MPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- McCarthy, B., O'Donovan, M., & Trace, A. (2021). A new therapeutic communication model “TAGEET” to help nurses engage therapeutically with patients suspected of or confirmed with COVID-19. *Journal of Clinical Nursing*, 30(7–8), 1184–1191. <https://doi.org/10.1111/jocn.15609>

- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). Emotional intelligence and authentic leadership: a meta-analysis. *Leadership and Organization Development Journal*, 39(5), 679–690. <https://doi.org/10.1108/LODJ-02-2018-0066>
- Moroń, M., & Biolik-Moroń, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Najafpour, J., Keshmiri, F., Rahimi, S., Bigdeli, Z., Niloofar, P., & Homauni, A. (2020). Effect of emotional intelligence on the quality of nursing care from the perspectives of patients in educational hospitals. *Patient Safety & Quality Improvement Journal*, 3(1), 37–43. <https://iranjournals.nlai.ir/handle/123456789/139086>
- Parra Peralta, A. M., Ramírez Gallardo, R. L., Pernas Álvarez, I. A., & Ortiz Ocho, A. (2018). La Inteligencia emocional en pacientes miembros de la Fundación Casa de la Diabetes Cuenca, Ecuador. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 14–30.
- Pérez-Fuentes, M. del C., Molero Jurado, M. del M., Gázquez Linares, J. J., & Oropesa Ruiz, N. F. (2018). The role of emotional intelligence in engagement in nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Petrides, K. V., Sanchez-Ruiz, M.-J., Siegling, A. B., Saklofske, D. H., & Mavroveli, S. (2018). *Emotional Intelligence as Personality: Measurement and Role of Trait Emotional Intelligence in Educational Contexts*. 49–81. https://doi.org/10.1007/978-3-319-90633-1_3
- Raeissi, P., Zandian, H., Mirzarahimy, T., Delavari, S., Moghadam, T. Z., & Rahimi, G. (2019). Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. *Nursing Management*, 26(2), 31–35. <https://doi.org/10.7748/nm.2019.e1820>
- Ritonga, S., Zamri, Riadi, S., & Siregar, Z. (2020). Islamic Communication Model in Therapeutic Communication Practices at Adam Malik Hospital. *Siasat*, 5(2),

84–93. <https://doi.org/10.33258/siasat.v5i2.59>

Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245–246.

Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*.

Rønning, S. B., & Bjørkly, S. (2019). The use of clinical role-play and reflection in learning therapeutic communication skills in mental health education: An integrative review. *Advances in Medical Education and Practice*, 10, 415–425. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S202115>

Rosenberg, A. R. (2021). How to Make Communication among Oncologists, Children with Cancer, and Their Caregivers Therapeutic. *JAMA Network Open*, 4(8). <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.22536>

Siregar, I., Rahmadiyah, F., & Siregar, A. F. Q. (2021). Therapeutic Communication Strategies in Nursing Process of Angry, Anxious, and Fearful Schizophrenic Patients. *British Journal of Nursing Studies*, 1(1), 13–19. <https://doi.org/10.32996/bjns.2021.1.1.3>

Sylva, M. (2019). La inteligencia emocional para la prevención y desarrollo emocional en la formación del profesorado del nivel de 3 a 5 años de educación inicial en Ecuador. *Universitat de Barcelona*, 1–247. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/144412/1/MYSL_TESIS.pdf

Torres, C. (2017). Ciertas consideraciones acerca de la importancia de la inteligencia emocional en el profesorado. *Dominio de Las Ciencias*, 3(3), 772–781.

Torres, G. M., Costa Figueiredo, I. D., Teles Cândido, J. A., Bernardo Pinto, A. G., Alves Morais, A. P., Pereira Araújo, M. F., & Maciel Almeida, M. I. de. (2018). Therapeutic communication in the interaction between health workers and hypertensive patients in the family health strategy. *Revista Gaucha de Enfermagem*, 38(4), 1–8. <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/JVCTvSJnZXtzbWsShRWWJcL/abstract/?lang=en>

- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Vilca Avila, S. (2020). *Comunicación terapéutica y satisfacción de los padres de niños hospitalizados en el servicio de quemados del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – 2018*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5786>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414–421. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902018000400414&lng=es&nrm=iso&tlng=es%0Ahttp://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-91902018000400414&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Wen, J., Huang, S. (Sam), & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>
- Xue, W., & Heffernan, C. (2021). Therapeutic communication within the nurse–patient relationship: A concept analysis. *International Journal of Nursing Practice*, 27(6). <https://doi.org/10.1111/ijn.12938>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Inteligencia emocional y comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023						
AUTOR: Vilca Golac, Karen Lizet						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿De qué forma la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?</p> <p>Específicas 1. ¿De qué forma la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación terapéutica en su dimensión profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023? 2. ¿De qué forma la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación terapéutica</p>	<p>General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p> <p>Específicas 1. Conocer la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p> <p>Específicas 1. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión profesional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023. 2. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023. 3. Existe una relación entre la inteligencia emocional y la</p>	Variable 1: Inteligencia emocional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	1 al 8	Bajo (130-303) Medio (304-476) Alto (477-650)
				Asertividad	9 al 15	
				Autoconcepto	16 al 24	
				Autorrealización	25 al 33	
			D2: Interpersonal	Independencia	34 al 40	
				Empatía	41 al 48	
				Relaciones interpersonales	49 al 59	
			D3: Adaptabilidad	Responsabilidad social	60 al 69	
				Solución de problemas	70 al 77	
				Prueba de realidad	78 al 87	
			D4: Manejo de estrés	Flexibilidad	88 al 95	
				Tolerancia al estrés	96 al 104	
			D5: Estado de ánimo general	Control de impulsos	105 al 113	
Felicidad	114 al 122					
	Optimismo	123 al 130				
Variable 2: Comunicación terapéutica						
D1: Profesional	Atención al paciente	1 al 10	Bajo (49-114)			

<p>en su dimensión situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?</p> <p>3. ¿De qué forma la inteligencia emocional se relaciona con la comunicación terapéutica en su dimensión paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023?</p>	<p>2. Analizar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión situacional en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p> <p>3. Definir la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación terapéutica en su dimensión paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p>	<p>comunicación terapéutica en su dimensión paciente en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023.</p>		Comunicación empática con el paciente	11 al 20	<p>Medio (115-179) Alto (180-245)</p>
			D2: Situacional	Contexto de atención al paciente	21 al 25	
				Análisis de la situación	26 al 34	
			D3: Paciente	Prejuicio hacia el paciente	35 al 40	
Relación con el paciente	41 al 49					
Diseño de la investigación	Población y muestra		Técnicas de instrumentos		Método de análisis de datos	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 55 enfermeros y enfermeras en un Hospital de Moyobamba, San Martín.</p> <p>Muestra: 55 enfermeros y enfermeras en un Hospital de Moyobamba, San Martín.</p>		<p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de Inteligencia Emocional; Cuestionario de Comunicación Terapéutica</p>		<p>Análisis descriptivo, análisis inferencial con estadísticos de normalidad, en este caso de Kolmogorov-Smirnov, además de estadísticos de correlación.</p>	

2. Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable 01: Inteligencia emocional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Torres (2017) manifiesta que la inteligencia emocional es aquella facultad de conocer, interpretar y manejar los sentimientos, es decir que provee la capacidad de entender mejor a las personas de su entorno, propiciando las relaciones	Según Brito et al. (2019), se tiene como dimensiones de la inteligencia emocional a las siguientes: inteligencia intrapersonal, inteligencia interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés	D1: Intrapersonal	Comprensión de sí mismo	1 al 8	Ordinal	Bajo (130-303) Medio (304-476) Alto (477-650)
			Asertividad	9 al 15		
			Autoconcepto	16 al 24		
			Autorrealización	25 al 33		
		Independencia	34 al 40			
		D2: Interpersonal	Empatía	41 al 48		
			Relaciones interpersonales	49 al 59		
Responsabilidad social	60 al 69					

interpersonales saludables.	y estado de ánimo general.	D3: Adaptabilidad	Solución de problemas	70 al 77		
			Prueba de realidad	78 al 87		
			Flexibilidad	88 al 95		
		D4: Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	96 al 104		
			Control de impulsos	105 al 113		
		D5: Estado de ánimo general	Felicidad	114 al 122		
			Optimismo	123 al 130		

Matriz de operacionalización de la variable 02: Comunicación terapéutica

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
La comunicación entre una enfermera y un paciente, también conocida como comunicación terapéutica, abarca los diversos entornos en los que una enfermera lleva a cabo sus funciones, como dentro o fuera de un hospital	Granados-Gómez et al. (2022) indica que las dimensiones de la comunicación terapéutica están en base a: el ámbito profesional, el ámbito situacional y el ámbito del paciente.	D1: Profesional	Atención al paciente	1 al 10	Ordinal	Bajo (49-114) Medio (115-179) Alto (180-245)
			Comunicación empática con el paciente	11 al 20		
		D2: Situacional	Contexto de atención al paciente	21 al 25		
			Análisis de la situación	26 al 34		
		D3: Paciente	Prejuicio hacia el paciente	35 al 40		
			Relación con el paciente	41 al 49		

(McCarthy et al., 2021).						
-----------------------------	--	--	--	--	--	--

3. Instrumentos

N°	CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL					
<p>Estimado profesional de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, se le solicita llenar esta encuesta. La información que brinde será anónima, por lo cual pedimos sea respondida con total sinceridad.</p> <p>Indicaciones: Marcar con un aspa (X) en base a su opinión, siendo 1= "Totalmente en desacuerdo", 2 = "En desacuerdo", 3 = "Ni en acuerdo ni en desacuerdo", 4 = "De acuerdo", 5 = "Totalmente de acuerdo"</p>						
N°	ÍTEMS	ESCALA				
Dimensión: Intrapersonal		1	2	3	4	5
Indicador: Comprensión de sí mismo						
1	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
2	Reconozco con facilidad mis emociones.					
3	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
4	Me es difícil entender cómo me siento.					
5	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
6	Soy consciente de cómo me siento.					
7	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).					
8	Me es difícil describir lo que siento					
Indicador: Asertividad						
9	No soy capaz de expresar mis ideas.					
10	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir					
11	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.					
12	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo					
13	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso					
14	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
15	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
Indicador: Autoconcepto						
16	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
17	No soy capaz de expresar mis ideas.					
18	Me tengo mucho respeto					
19	No me siento bien conmigo mismo(a).					
20	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
21	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
22	Estoy contento(a) con mi cuerpo					
23	Estoy contento(a) con la forma en que me veo					
24	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
Indicador: Autorrealización						
25	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
26	Realmente no sé para que soy bueno(a).					

27	He logrado muy poco en los últimos años					
28	No disfruto lo que hago.					
29	No me entusiasman mucho mis intereses.					
30	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.					
31	Disfruto de las cosas que me interesan.					
32	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
33	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
Indicador: Independencia						
34	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
35	Cuando trabajo con otro, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
36	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
37	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
38	Prefiero seguir a otros a ser líder.					
39	Tengo tendencia a depender de otros					
40	Me parece que necesito de los demás más de lo que ellos me necesitan.					
Dimensión: Interpersonal						
Indicador: Empatía						
41	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
42	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
43	Mis amigos me confían sus intimidades.					
44	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					
45	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
46	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
47	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
48	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
Indicador: Relaciones interpersonales						
49	Soy incapaz de demostrar afecto.					
50	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
51	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
52	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
53	Mis amigos me confían sus intimidades.					
54	Soy una persona divertida.					
55	Me es difícil llevarme con los demás.					
56	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
57	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
58	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
59	No mantengo relación con mis amistades					

Indicador: Responsabilidad social					
60	Me gusta ayudar a la gente.				
61	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.				
62	A la gente le resulta difícil confiar en mí.				
63	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.				
64	Me importa lo que puede sucederle a los demás				
65	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.				
66	Soy capaz de respetar a los demás.				
67	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas				
68	Considero que es muy importante ser un(a) ciudadano(a) que respeta la ley.				
69	Me es difícil ver sufrir a la gente.				
Dimensión: Adaptabilidad					
Indicador: Solución de problemas					
70	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.				
71	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda sobre ella.				
72	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.				
73	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.				
74	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.				
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.				
76	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.				
77	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.				
Indicador: Prueba de realidad					
78	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).				
79	Me es difícil entender cómo me siento				
80	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar				
81	La gente no comprende mi manera de pensar				
82	Tengo tendencia a fantasear y perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor				
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.				
84	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).				
85	Tiendo a exagerar				
86	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.				

87	Me es difícil ser realista						
Indicador: Flexibilidad							
88	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas						
89	En general, me resulta difícil adaptarme						
90	Me resulta difícil cambiar de opinión.						
91	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.						
92	Puedo cambiar mis viejas costumbres						
93	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana						
94	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.						
95	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente						
Dimensión: Manejo de estrés							
Indicador: Tolerancia al estrés							
96	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables						
97	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles						
98	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a).						
99	No puedo soportar el estrés						
100	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad						
101	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles						
102	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida						
103	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles						
104	Me pongo ansioso(a).						
Indicador: Control de impulsos							
105	Tengo problema para controlarme cuando me enojo						
106	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme						
107	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas						
108	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.						
109	Soy impaciente						
110	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar						
111	Soy impulsivo(a).						
112	Tengo mal carácter.						
113	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.						
Dimensión: Estado de ánimo general							
Indicador: Felicidad							
114	Es difícil para mí disfrutar de la vida.						
115	Me es difícil sonreír.						
116	Soy una persona bastante alegre y optimista						
117	Estoy contento(a) con mi vida.						
118	Soy una persona divertida						
119	Me deprimó.						
120	No estoy contento(a) con mi vida.						

121	Disfruto mis vacaciones y los fines de semana.						
122	Me gusta divertirme						
Indicador: Optimismo							
123	Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de situaciones						
124	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles						
125	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago						
126	Generalmente espero lo mejor						
127	En general me siento motivado(a) para continuar adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles						
128	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas						
129	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles						
130	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación de que voy a fracasar						

N°		CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA				
<p>Estimado profesional de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, se le solicita llenar esta encuesta. La información que brinde será anónima, por lo cual pedimos sea respondida con total sinceridad.</p> <p>Indicaciones:</p> <p>Marcar con un aspa (X) en base a su opinión, siendo 1= "Totalmente en desacuerdo", 2 = "En desacuerdo", 3 = "Ni en acuerdo ni en desacuerdo", 4 = "De acuerdo", 5 = "Totalmente de acuerdo"</p>						
N° ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Profesional						
Indicador: Atención al paciente						
1	Siempre me comunico con el paciente sin importar qué más esté haciendo.					
2	Comparto mi punto de vista con los pacientes cuando me lo preguntan, incluso cuando no es el mismo que el de ellos.					
3	Verifico cómo se sienten los pacientes acerca de lo que digo y/o sugiero.					
4	Al asesorar a los pacientes, además de utilizar un lenguaje adaptado a ellos, tengo en cuenta mis habilidades y limitaciones.					
5	Al saludar a los pacientes me concentro en cómo les doy la bienvenida y cómo se sienten, y luego les explico lo que voy a hacer.					
6	Expreso claramente mi cercanía y apoyo al paciente.					
7	En mi relación con los pacientes trato de ser coherente-congruente en lo que digo verbalmente, en lo que siento y en lo que hago, y lo expreso a través del lenguaje no verbal.					
8	Siempre busco la conexión entre las palabras del paciente y su comunicación no verbal.					
9	Los pacientes me preguntan si puedo repetirles las instrucciones más lentamente.					
10	Soy consciente de que utilizo en todo momento un tono de voz adecuado con los pacientes.					
Indicador: Comunicación empática con el paciente						
11	Me doy cuenta cuando un paciente o familiar se siente incómodo manteniendo el contacto visual conmigo.					
12	Con frecuencia digo que necesito mantener una expresión amistosa con los pacientes.					
13	Durante las conversaciones con los pacientes, muestro empatía a través de expresiones como: entiendo que... me imagino por lo que estás pasando...					
14	Tengo en cuenta si el paciente se siente cómodo con la forma en que le hablo.					
15	Al escuchar lo que me dicen los pacientes, aclaro cómo se sienten acerca de lo que están diciendo y qué piensan al respecto.					
16	Ante una situación difícil, compleja o dolorosa, suelo preguntar al paciente qué es lo que le ayudaría.					

17	Cuando los pacientes me responden de manera inapropiada, tomo en consideración que puede deberse a cómo están percibiendo mi información.				
18	Si los pacientes no reaccionan adecuadamente ante una situación, les aclaro la información.				
19	Observo cómo mi comunicación afecta la actitud y el comportamiento del paciente.				
20	Compruebo la comprensión del paciente y corrijo la información que no ha entendido bien a través de una retroalimentación continua				
Dimensión: Situacional					
Indicador: Contexto de atención al paciente					
21	El contexto en el que desempeño mi trabajo me dificulta la comunicación con los pacientes.				
22	La unidad clínica en la que trabajo refuerza las formas de comunicación con los pacientes.				
23	A la hora de organizar mi trabajo, administro mi tiempo de manera que pueda satisfacer las necesidades de comunicación que requieren los pacientes.				
24	Dedico más tiempo a los pacientes que me escuchan que a los que no.				
25	Me encuentro pensando que el tiempo dedicado a hablar con los pacientes es la razón por la cual otras tareas que tengo programadas se retrasan.				
Indicador: Análisis de la situación					
26	Soy consciente de cómo me siento en todo momento y cómo esto puede influir en mi relación con los pacientes.				
27	Explico a los pacientes lo que estoy haciendo para ayudarlos en todo momento.				
28	Confío en la comunicación no verbal durante las relaciones con pacientes que muestran deterioro cognitivo.				
29	Soy consciente de las dificultades de comunicación que presentan los pacientes en determinadas situaciones.				
30	En situaciones de emergencia, hablo con los pacientes para tratar de reenfozar su atención en temas que les resultan interesantes.				
31	Trato de atender el sufrimiento de las familias brindándoles la información que solicitan y que está dentro de mis posibilidades.				
32	Tomo en consideración las necesidades de comunicación de los pacientes a lo largo de cada momento de su evolución.				
33	Me presento a los pacientes durante mi primer encuentro con ellos.				
34	Aceptar los sentimientos y reacciones de los pacientes durante los momentos de pérdida me ayuda a comunicarme con ellos.				
Dimensión: Paciente					
Indicador: Prejuicio hacia el paciente					
35	La apariencia del paciente determina el nivel de comunicación que puedo mantener con él/ella.				

36	El pensamiento de que “este tipo de pacientes son todos iguales” me hace olvidar que debo tratar a cada paciente de manera única y personal.					
37	Pregunto a los pacientes sobre su experiencia en la toma de decisiones para satisfacer sus necesidades.					
38	Identifico factores relacionados con sus formas culturales en los mensajes comunicativos de los pacientes.					
39	La diversidad cultural de los pacientes que atiendo dificulta la comunicación con ellos.					
40	Conocer el estilo de vida del paciente influye en mi comunicación y relación con él/ella.					
Indicador: Relación con el paciente						
41	Uso la frase: “¿Qué crees que te ayudaría?” en lugar de “Te traeré un analgésico”.					
42	Me comunico de forma diferente con los pacientes frente a otros profesionales.					
43	Mi comunicación con otros profesionales facilita la relación con los pacientes.					
44	Identifico una falta de capacitación en comunicación relacional útil entre los colegas de mi unidad clínica.					
45	El entrenamiento en habilidades comunicativas proporcionado en mi unidad clínica ha mejorado mis relaciones con los pacientes.					
46	En cualquier situación, el tiempo dedicado a comunicarme con los pacientes es una de mis prioridades en el cuidado.					
47	Me adapto al tipo de relaciones que se establecen con los pacientes en las diferentes unidades asistenciales.					
48	Tengo en cuenta la situación y el pronóstico del paciente durante mi comunicación con él/ella.					
49	El entorno de la unidad de salud influye en el uso del feedback en la comunicación con el paciente.					

4. Prueba piloto

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
1	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4
2	5	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4
3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3
4	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4
5	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4
6	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4
7	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4
8	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3
9	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4
10	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5

N°	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	I46	I47	I48	I49	I50	I51	I52	I53	I54	I55	I56	I57	I58	I59	I60
1	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4
2	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4
3	2	4	4	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3
4	2	4	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2
5	2	2	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4
6	3	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3
7	2	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2
8	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3
9	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	2	2
10	3	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5

N°	I61	I62	I63	I64	I65	I66	I67	I68	I69	I70	I71	I72	I73	I74	I75	I76	I77	I78	I79	I80	I81	I82	I83	I84	I85	I86	I87	I88	I89	I90
1	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	5
2	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3
3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2
4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4
5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4
6	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5
7	4	3	2	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3
8	5	5	3	5	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3
9	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4
10	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5

N°	I91	I92	I93	I94	I95	I96	I97	I98	I99	I100	I101	I102	I103	I104	I105	I106	I107	I108	I109	I110	I111	I112	I113	I114	I115	I116	I117	I118	I119	I120
1	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3
2	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3
3	4	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	2	4	3
4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2
5	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3
6	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4
7	2	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	2	4
8	3	3	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3
9	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
10	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3

N°	I121	I122	I123	I124	I125	I126	I127	I128	I129	I130
1	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3
2	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4
3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4
4	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3
5	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4
6	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4

7	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3
8	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3
9	2	2	4	3	4	4	4	2	4	2
10	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5

Escala valorativa "Cuestionario de
inteligencia emocional"

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,985	10

De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0,985).

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA

N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25
1	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
2	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3
3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4
4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4
5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
6	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5
7	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	2
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	3	3	5
10	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4

N°	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34	C35	C36	C37	C38	C39	C40	C41	C42	C43	C44	C45	C46	C47	C48	C49
1	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3
2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5
3	4	2	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4
4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3
5	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5
6	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4
7	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3
8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
9	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5
10	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5

Escala valorativa "Cuestionario de comunicación terapéutica"

Alfa de Cronbach 0,951	Número de elementos 10
---------------------------	---------------------------

De acuerdo a los coeficientes de Alfa de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad muy alto (0,951).

5. Base de datos

BASE DE DATOS – INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	
1	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
2	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	
3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
4	4	2	4	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	
5	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	4	4	
6	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4
7	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	
8	2	2	2	4	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	2	2	4	
9	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	
10	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	
11	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	
12	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	5	3	4	
13	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
14	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	2	
15	4	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	
16	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	
17	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	2	
18	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	5	4	

19	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	
20	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	3	4	
21	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	4	
22	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	4	
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
24	4	4	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	
25	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4
27	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	2	
28	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	5	3	3	
29	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	
30	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	
31	4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	
32	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	
33	4	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	2	4	2	3	2	
34	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	
35	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	5	3	5	4	
36	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	
37	4	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	4	2	2	3	2	4	3	
38	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	
39	5	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	3	5	
40	4	4	2	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
41	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	
42	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	
43	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	
44	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	
45	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	

46	2	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4
47	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3
48	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	2	4
49	2	3	4	2	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
50	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	3	2	2	3	2	2
51	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
52	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	3	5
53	4	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5
54	4	5	5	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	4	5
55	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4

N°	13 4	13 5	13 6	13 7	13 8	13 9	14 0	14 1	14 2	14 3	14 4	14 5	14 6	14 7	14 8	14 9	15 0	15 1	15 2	15 3	15 4	15 5	15 6	15 7	15 8	15 9	16 0	16 1	16 2	16 3	16 4	16 5	16 6	
1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
4	2	3	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	
5	2	2	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	
6	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
7	5	3	4	5	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	
8	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	2	
9	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	
10	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	
11	2	4	4	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	2	2	
12	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	3	4	3	4	
13	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	
14	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	4	3	4	
15	4	2	4	2	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	
16	3	3	5	3	5	5	3	5	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	
17	4	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	
18	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	
19	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	
20	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	

2 ₁	2	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	3	4	2
2 ₂	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	4
2 ₃	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
2 ₄	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4
2 ₅	2	3	4	4	3	3	2	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2
2 ₆	4	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3	3
2 ₇	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4
2 ₈	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3
2 ₉	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3
3 ₀	3	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	3	2	3	3
3 ₁	3	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3
3 ₂	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4
3 ₃	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2
3 ₄	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4
3 ₅	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	3
3 ₆	3	5	3	3	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5
3 ₇	3	2	4	2	4	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	2	3
3 ₈	3	4	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	3

3 9	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4
4 0	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4
4 1	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	3
4 2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2
4 3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
4 4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3
4 5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4 6	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
4 7	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	3
4 8	4	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4 9	3	2	2	2	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	2	4	4
5 0	3	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3
5 1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5 2	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3
5 3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4
5 4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	4	3	5
5 5	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3	4	3	2

N°	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199
1	3	4	5	4	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5
2	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4
5	4	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2
6	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	3	4
7	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5
8	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4
9	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4
10	5	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	5	3	4	3	5	5	3
11	3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	2
12	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	3
13	4	3	2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2
14	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	4	2	3	4	4	2
15	2	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2
16	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4
17	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4
18	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4
19	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3
20	3	5	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5

2 1	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
2 2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	
2 3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5		
2 4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4	
2 5	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	4	
2 6	3	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	3	5
2 7	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4
2 8	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	
2 9	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3	
3 0	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	
3 1	3	2	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	
3 2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
3 3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	
3 4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	
3 5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	
3 6	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	
3 7	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	
3 8	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	

3 9	4	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	4	
4 0	4	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4	4	
4 1	5	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	5		
4 2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
4 3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	
4 4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	
4 5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
4 6	4	2	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	
4 7	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	
4 8	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
4 9	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	
5 0	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	
5 1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
5 2	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	
5 3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	
5 4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	
5 5	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2

N°	I1 00	I1 01	I1 02	I1 03	I1 04	I1 05	I1 06	I1 07	I1 08	I1 09	I1 10	I1 11	I1 12	I1 13	I1 14	I1 15	I1 16	I1 17	I1 18	I1 19	I1 20	I1 21	I1 22	I1 23	I1 24	I1 25	I1 26	I1 27	I1 28	I1 29	I1 30
1	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3
2	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	3	2	4	4	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4
5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	2	2	3	4	2	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4
6	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5
7	4	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
8	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	2	3
9	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4
10	5	4	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5
11	2	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
12	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5
13	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	3
14	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	3	2	3
15	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2
16	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	3
17	4	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4
18	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5
19	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	3

2 ₁	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2
2 ₂	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3
2 ₃	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2 ₄	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3
2 ₅	4	2	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
2 ₆	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3
2 ₇	2	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3
2 ₈	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	5
2 ₉	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	2	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4
3 ₀	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3
3 ₁	2	4	3	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	2	3	2	2	2	3	3	2	4
3 ₂	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
3 ₃	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2
3 ₄	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5
3 ₅	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5
3 ₆	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3
3 ₇	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2
3 ₈	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5

39	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	
40	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	
41	3	5	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	
42	2	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
43	3	4	2	4	2	2	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	
44	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	3	4	
45	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
46	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	2	2	2	2	4	4	
47	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	
48	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2
49	4	2	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	
50	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2
51	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
52	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
53	4	4	5	4	3	4	5	3	3	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	
54	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
55	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	

BASE DE DATOS – COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA

Nº	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	
1	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	
2	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	
3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	3	2	4	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	3
5	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	
6	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5	
7	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	
8	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	
9	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
10	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	5	4	
11	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	
12	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	
13	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	4	3	
14	3	4	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	4	2	4	3	3	
15	2	4	2	3	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	2	4	2	
16	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	
17	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
18	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	
19	2	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	
20	3	5	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	3	5	4	5	
21	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	2	2	3	3	3	4	
22	2	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	2	
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	
24	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	3	

25	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2
26	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4
28	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5
29	3	4	3	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	2
30	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3
31	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	4
32	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
33	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	2	3	4	2
34	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5
35	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4
36	3	5	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
37	4	3	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3
38	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3
39	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	3
40	4	2	2	2	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2
41	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	4	3
42	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2
43	3	4	3	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	4	3	4	4	2	4
44	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	5
45	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
46	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
47	4	4	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	2	2
48	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	3	3	5
49	2	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
51	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5

52	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4
53	5	3	5	3	4	3	5	3	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	5	4
54	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	3
55	2	2	2	3	2	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3

N °	C2 6	C2 7	C2 8	C2 9	C3 0	C3 1	C3 2	C3 3	C3 4	C3 5	C3 6	C3 7	C3 8	C3 9	C4 0	C4 1	C4 2	C4 3	C4 4	C4 5	C4 6	C4 7	C4 8	C4 9
1	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3
2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	2	4	2
5	4	2	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	4
6	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
8	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3
9	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
10	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3
12	3	5	3	4	5	3	3	5	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	4
14	3	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	3
15	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4
16	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	2	4
18	3	5	5	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	3	3	5	3

1 9	2	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	2	2	4	2	2	2
2 0	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4
2 1	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3
2 2	2	2	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	3
2 3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
2 4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3
2 5	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4
2 6	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
2 7	2	2	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3
2 8	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4
2 9	4	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4
3 0	2	2	4	3	2	4	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4
3 1	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2	3	4	3	2
3 2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
3 3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	3

3 4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4
3 5	3	5	5	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5
3 6	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	3	5	3
3 7	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
3 8	3	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5
3 9	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5
4 0	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4
4 1	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5
4 2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
4 3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2
4 4	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	4
4 5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5
4 6	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5
4 7	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
4 8	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	5

4 9	2	2	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4
5 0	2	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3
5 1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5 2	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4
5 3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3
5 4	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4
5 5	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4

6. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0,264	55	0,000
Comunicación terapéutica	0,225	55	0,000

Para la distribución estadística, fue necesaria la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, debido a que se aplica cuando la muestra es igual o mayor a 50. Teniendo que la significancia es menor a 5% ($p < 0,05$). Con lo que esta investigación utilizará la prueba de Rho de Pearson.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y comunicación terapéutica en profesionales de enfermería en un Hospital de Moyobamba, San Martín, 2023", cuyo autor es VILCA GOLAC KAREN LIZET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:48:29

Código documento Trilce: TRI - 0621684