



Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales
del personal de enfermería del Hospital Luis
Negreiros Vega 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Patricia Del Carmen Montesinos Matos

ASESOR:

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud.

PERU-2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): MONTESINOS MATOS, PATRICIA DEL CARMEN

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL LUIS NEGREIROS VEGA 2018

Fecha: 28 de agosto de 2018

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma:

SECRETARIO: Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma:

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoreo

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar redacción APA

Corregir observaciones hechas en el documento

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios nos guiar cada uno de sus pasos, a mis padres por su amor incondicional.

Agradecimientos

A los directivos del Hospital Luis Negreiros Vega por su apoyo incondicional.

A mis docentes de la Escuela de Posgrado, en especial a mi asesor, Dr. Joaquín Vértiz por su paciencia y comprensión.

Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA**Lima, 30 de septiembre de 2018****Declaración de Autoría**

Yo Montesinos Matos Patricia Del Carmen, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018” presentada, en 119 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 5 de mayo del 2018

.....
Br. Montesinos Matos Patricia Del Carmen
DNI 41514282

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018”, que tuvo como objetivo Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación fue hubo relación significativa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018 ($p= 0,000 < 0,05$; $r = 0,493$).

La autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	25
1.4 Formulación del problema	50
1.5 Justificación del estudio	51
1.6 Hipótesis	53
1.7 Objetivos	53
II. Método	55
2.1 Diseño de Investigación	56
2.2 Variables, operacionalización	57
2.3 Población y muestra	59
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5 Métodos de análisis de datos	62
2.6 Aspectos éticos	63
III. Resultados	64
3.1 Descripción de resultados	65
3.2 Contrastación de hipótesis	69
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias	83

Anexos	90
Anexo 1: Artículo científico	91
Anexo 2: Matriz de consistencia	102
Anexo 3: Consentimiento informado. - Instrumentos	104
Anexo 4: Matriz de datos	108
Anexo 5: Imprimante de los resultados estadísticos procesados en spss y/o excel	117

Lista de tablas	pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable inteligencia emocional.	58
Tabla 2. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales.	59
Tabla 3. Baremo de la Escala para medir la Inteligencia emocional	61
Tabla 4. Baremo de la Escala para medir las relaciones interpersonales	62
Tabla 5. Frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	65
Tabla 6. Frecuencias de las dimensiones de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	66
Tabla 7. Frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	67
Tabla 8. Frecuencias de las dimensiones de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	68
Tabla 9. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Inteligencia Emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	69
Tabla 10. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Autoconciencia del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	70
Tabla 11. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Autorregulación del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	71
Tabla 12. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la motivación del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	72

Tabla 13. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la empatía del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	73
Tabla 14. Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y las habilidades sociales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	74

Lista de figuras.	pág.
Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	65
Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	66
Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	67
Figura 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.	68

Resumen

Esta investigación se propuso determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega (HLNV) Lima 2018, como parte de un aporte importante para generar línea base de gestión en este nosocomio.

Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. Se usó el método hipotético deductivo. La muestra fue de 80 profesionales de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega, a quienes se les encuestó con dos instrumentos validados. Los datos se analizaron mediante Rho Spearman.

En las conclusiones se tuvo baja asociación (0,493) entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018. Asimismo se obtuvo baja asociación (0,392) entre la Autoconciencia y las relaciones interpersonales. Se tuvo moderada asociación (0,588) entre la autorregulación y las relaciones interpersonales. Hubo una moderada asociación (0,513) entre la motivación y las relaciones interpersonales de este mismo personal. Se tuvo baja asociación (0,223) entre la empatía y las relaciones interpersonales, y finalmente hubo baja asociación (0,452) entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Palabras clave: Inteligencia emocional, autoconciencia, relaciones interpersonales, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and the interpersonal relationships of the nursing staff of Hospital Luis Negreiros Vega (HLNV) Lima 2018, as part of an important contribution to generate a management baseline in this hospital.

It had a quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional, correlational. The hypothetical deductive method was used. The sample consisted of 80 nursing professionals from EsSalud Hospital Luis Negreiros Vega, who were surveyed with two validated instruments. The data was analyzed by Rho Spearman.

In the conclusions there was a low association (0.493) between the emotional intelligence and the interpersonal relationships of the nursing staff of the HLNV Lima 2018. Also, a low association (0.392) was obtained between the Self-consciousness and the interpersonal relationships. There was moderate association (0,588) between self-regulation and interpersonal relationships. There was a moderate association (0.513) between motivation and interpersonal relationships of this same staff. There was low association (0.223) between empathy and interpersonal relationships, and finally there was low association (0.452) between the social skills and interpersonal relationships of the nursing staff of the HLNV Lima 2018

Key words: Emotional intelligence, self-awareness, interpersonal relationships, self-regulation, motivation, empathy and social skills.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente se necesita que los profesionales de la salud, estén dispuestos a generar cambios positivos de buenas relaciones interpersonales, siendo empáticos, controlando sus emociones, teniendo habilidades en búsqueda de soluciones, con la finalidad de desarrollar la inteligencia emocional, centrando la atención hacia los pacientes al respecto Goleman (1999), define la inteligencia emocional. “como autoconciencia, autoestima, autocontrol, empatía, integridad, habilidad para comunicar, pericia para iniciar y aceptar cambios” (p. 2). Goleman demuestra que éstas son las competencias más relevantes en el ámbito laboral. Los profesionales más brillantes destacan no sólo por sus logros personales, sino por su capacidad para trabajar en equipo, para maximizar la producción del grupo. Por lo contrario, los profesionales incapaces de afrontar los cambios o conflictos resultan tóxicos para la organización entera.

A pesar de que el concepto de inteligencia emocional aparece en la literatura gracias a los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, fue Goleman quien hizo famoso dicho concepto. En la actualidad, la inteligencia emocional (IE) se aplica en muchos campos (clínica, organizaciones, deporte) porque aporta beneficios tanto para la salud mental como para el rendimiento (deportivo o laboral). Asimismo, es posible situar el modelo mixto de inteligencia emocional (Bar-On, Tranel, Denburg & Berchara, 2005), caracterizado por una visión más amplia al integrar en la definición del constructo un conjunto de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (Bar-On *et al.*, 2005).

Las relaciones interpersonales son la base del desarrollo óptimo de las organizaciones, ayudando al incremento de la productividad, eficacia y eficiencia que se traducen en la efectividad dentro del entorno laboral, ya sea por la disposición que presenta el personal de salud o por la vocación de servicio. Sin embargo en muchas ocasiones se evidencia un escaso desarrollo de estas relaciones, teniendo como explicación a la sobrecarga laboral, estrés, necesidad de respuestas rápidas, entre otras, disminuyendo la oportunidad de relacionarse asertivamente, y

privándose de la oportunidad de trabajar en equipo, presentándose desmotivación en las distintas actividades. (Sánchez & Olortegui, 2004)

A nivel nacional se ha encontrado trabajos de investigación, así, el estudio que realizó Salinas (2015) en un área académica describió la relación existente entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el ámbito estudiantil sirvió de modelo para este trabajo, no obstante, el contexto académico de ese trabajo dista de un entorno laboral de los prestadores de servicios de salud, como se plantea en este informe a diferencia de Rojas (2017) quien desarrollo un estudio en el ámbito de un hospital nacional de nivel III que se diferencia de este trabajo por ser un hospital nivel II.- 2, sin embargo, dentro de las sugerencias que el autor hace referencias en el mismo ámbito a desarrollarse. Se tiene que tomar en cuenta la investigación no solo como un tema de verificación de datos sino también en búsqueda de conocimientos en el entorno nosocomial.

El Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega (HLNV), es un nosocomio nivel II – 2, que tiene una cobertura actualmente que atiende un promedio de 11,799 consultas mensuales de medicina, cirugía, ginecología, pediatría y que en hospitalización egresan alrededor de 1017 pacientes cada mes, que residen en los distritos de Los Olivos, San Martín, La Perla (Callao), Comas. Actualmente cuenta con un total de 879 servidores entre personal asistencial y administrativo, teniendo la misión de ser una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud (EsSalud, 2017, p. 1).

Por percepciones propias, se vio que entre el personal asistencial habían roces y malos entendidos, los mismos que, en algunas ocasiones generan malestar a los demás trabajadores del entorno. Asimismo, de acuerdo al Registro de Procesos Administrativos del HLNV, en lo que va del año 2018 y al término del 2017 se tuvieron 32 casos descritos en informes que se presentan entre profesionales de la salud debido a rencillas o problemas personales, además, aunque en menor cantidad, en el 2017 se tuvieron 3 denuncias en el ministerio público por las mismas razones, lo

que deja traslucir un clima laboral complicado y tenso. Dentro del terreno institucional, el área de recursos humanos registró tardanzas en el personal, al mismo que procede con los descuentos de acuerdo a ley, lo que agudiza el malestar de estos trabajadores, manifestando su descontento en un poco compromiso dentro de la organización evidenciándola en su escasa participación en las pocas reuniones de confraternidad y camaradería que se dan por celebraciones puntuales como el día del enfermero, día de la madre, entre otras festividades que el departamento no deja pasar desapercibido.

Esta situación refleja poca calidad en algunos procesos asistenciales, lo que origina a su vez malestar en los usuarios externos. Quizás sean necesarias jornadas de capacitación en tema de interrelaciones, ya sea *coaching* u otro de habilidades blandas, pero lamentablemente el área directiva del hospital mira con desinterés los problemas cotidianos siendo un riesgo el poco manejo de los mismos, pues solamente a manera de citación, hay muy poca capacidad de escucha activa, teniendo un modelo de comunicación vertical o indirecta con el jefe inmediato. Ante esta situación, este trabajo de investigación pretende realizar una medición basal que permita aproximar el diagnóstico situacional de las relaciones interpersonales, buscando, con ello, aproximar a la Inteligencia emocional como una variable que permita explicar el comportamiento o exteriorización de la conducta en estos trabajadores.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales.

Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown y Young (2018) en su investigación titulada *La relación entre la inteligencia emocional, la experiencia de cuidado previo y la finalización exitosa de un grado de preinscripción en enfermería* se propusieron examinar la relación entre la inteligencia emocional inicial y la experiencia previa de cuidado con la finalización de la educación previa en estos profesionales. Fue un estudio con diseño longitudinal prospectivo. Encontraron que las enfermeras que completaron su programa obtuvieron puntajes significativamente más altos en la inteligencia emocional de rasgo que aquellos que no completaron el

programa. Las enfermeras que completaron el programa también obtuvieron puntajes significativamente más altos en las puntuaciones de conexión social que las que no lo hicieron. No hubo relación entre la inteligencia emocional "capacidad" y la terminación. La experiencia previa de cuidado no se relacionó de manera significativa con la finalización.

López-Fernández (2016) en su trabajo titulado *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería*, se propuso caracterizar a estos estudiantes mediante un enfoque cualitativo. Estableciendo que la Inteligencia Emocional se ha presentado como una característica que facilita las relaciones interpersonales en estas personas, debido a que permite ser consciente de las emociones, comprenderlas, manejarlas en uno mismo y en otros, y utilizarlas para razonar mejor. Ya sea entendida como capacidad o como rasgo, se considera de valor en todas las relaciones interpersonales, y entre ellas, en esa relación especial que denominamos relación terapéutica, tanto en profesionales de la salud como en quienes aspiran a ello. Si los estudiantes necesitan ser capaces de establecer relaciones interpersonales exitosas con pacientes y sus familias, con compañeros, profesores y tutores, y el resto de componentes del equipo de cuidados, necesitan contar entre sus características personales con competencias emocionales bien desarrolladas.

Yansa (2016) realizó la tesis titulada: *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa. Caso: Empresa SIAPROCI en Quito* cuyo objetivo fue conocer cómo la inteligencia emocional incide en el desarrollo de las actividades del personal de la empresa, el tipo de investigación fue experimental cualitativo y cuantitativo, se trabajó con un total de 150 trabajadores utilizando como técnicas la encuesta y el test de inteligencia emocional de Tolley y Wood 2007 cuyos datos recolectados fueron sometidos a análisis estadísticos, de los cuales se obtuvo los siguientes resultados: (a) la inteligencia emocional y su aplicación dentro de las empresas permite mejorar la convivencia, el clima laboral de los trabajadores se torna óptimo, existe un aumento de cultura organizacional, la eficacia en las relaciones entre los colaboradores de una empresa y los clientes, además de fomentar el liderazgo de los directivos y jefes departamentales ; (b) A través de su aplicación se puede

mejorar debilidades como una comunicación eficiente, la inexistencia de empatía entre compañeros, la poca motivación y la carente innovación, (c) La inteligencia emocional permite potenciar el talento humano, que es una de las preocupaciones de las empresas porque un colaborador feliz con lo que hace y el lugar donde trabaja su rendimiento aumentará por tanto desarrollan las actividades de forma más eficaz.

Pérez (2016), realizó una tesis titulada: *Propuesta para gestionar los conflictos y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la Inteligencia emocional: Estudio de caso: Institución Educativa Departamental Integrado La Calera Sede Buenos Aires - Argentina*, cuyo objetivo principal fue establecer cómo la inteligencia emocional, contribuye a la formación de jóvenes con habilidades sociales y de liderazgo, que les permitan solucionar los conflictos escolares, el tipo de investigación es descriptiva, se trabajó con una población de 31 profesores, utilizando la metodología de la encuesta, teniendo como resultado que: (a) Es importante promover la comunicación en las relaciones interpersonales, recalcando el trabajo colaborativo y facilitar la interrelación entre la comunidad educativa., (b) Desde el aula el docente debe fomentar la aceptación de las ideas de los demás, y darle un verdadero significado las normas de convivencia, (c) Los aprendizajes de socialización deben estar orientados a la resolución de conflictos de una manera positiva sin recurrir al uso de manifestaciones de violencia que afectan la convivencia dentro y fuera de la escuela.

Camacho, Rojas, Hinojosa y Olivera (2015) en su investigación *Inteligencia emocional y la competencia gerencial del profesional de enfermería Instituto Mexicano del Seguro Social. Distrito Federal México*, mencionados autores hicieron referencia de cómo la persona en el trabajo diario en las diferentes situaciones de estrés, conflictos y estímulos del entorno cumplen un rol importante las emociones están relacionado a la inteligencia emocional (IE). Las personas que ocupan un cargo gerencial y/o directivo y tienen a su cargo un grupo humano enfrentan un reto diario de un manejo adecuado de la (IE) mediante la practica adecuada de las competencias y aptitudes personales y sociales.

Escobedo (2015) en su investigación *Inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado* se basó en

establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel de básicos de un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pinula. Los sujetos de este estudio fueron 53 alumnos del nivel de básicos, tanto del género femenino como masculino, comprendidos entre los 14 y 16 años de edad. La investigación se trabajó de forma cuantitativa, de tipo correlacional. Para la realización de la investigación se aplicó la prueba TMSS, basada en Trait Meta-Mood Scale, para evaluar la Inteligencia Emocional, prueba desarrollada por Peter Salovey y Jack Mayer. El rendimiento académico se obtuvo del promedio de las notas finales. El estadístico que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Pearson. Luego de haber realizado el análisis estadístico, se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre Estrategias para Regular las Emociones y rendimiento académico en los alumnos de 1ro y 2do básico. En lo que se refiere a la subescala de Atención a las Emociones, se determinó que no existe una correlación positiva, entre las dos variables. Por otro lado se obtuvo una correlación positiva débil, en los alumnos de 1ro y 2do básico, entre la claridad en la Percepción Emocional y el rendimiento académico, entre el total de las subescalas de inteligencia emocional y el rendimiento académico de los alumnos, la correlación no fue estadísticamente significativa. Por lo que se recomienda aplicar la prueba TMMS a sujetos con diferentes características, para poder comparar los resultados.

Jiménez y Figueroa (2014) en su trabajo titulado *Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Ponton"* se propuso el objetivo de analizar la influencia de las relaciones interpersonales sobre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de ese Hospital, haciendo un estudio descriptivo, transversal, con enfoque cuantitativo, aplicando una encuesta a 50 profesionales de enfermería. En los resultados, el 44% considera poco importantes a las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral, solo el 26% mantienen relaciones de amistad y compañerismo, el 58% comunicación poco asertiva, y la cifra más alarmante está en el 62% que refiere poca satisfacción laboral y el 8% ningún grado de satisfacción laboral, lo que sumados dan un 70%. Por lo

tanto la participación de los profesionales de enfermería en actividades educativas de fortalecimiento de las relaciones interpersonales debe ser indispensable.

Aroca (2014) en su investigación *Relación entre inteligencia emocional y burnout en una muestra de profesionales sanitarios de un servicio de oncología. Madrid España*, tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables, siendo la segunda variable un factor predisponente en la población. Material y método: utilizaron tres cuestionarios en una muestra de 30 profesionales, fue un análisis descriptivo y de correlación. Resultados: en la relación de ambas variables fue en la escala de comprensión emocional se evidencia una alta relación con las variables despersonalización y agotamiento emocional. El 50% presenta agotamiento emocional, y el 90% actitudes de despersonalización y no es un factor predisponente la variable socio demográfica.

1.2.2. Antecedentes nacionales.

Valverde (2017) en su investigación *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017*, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y compromiso organizacional en los licenciados de enfermería en un hospital de nivel III 2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, el diseño fue no experimental de corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo, nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada de 78 licenciadas de enfermería de un hospital de nivel III. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable inteligencia emocional y compromiso organizacional. Concluyó que hubo una relación significativa entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.567.

Rojas (2017) en su investigación *Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de enfermería en emergencia de un hospital nacional de nivel III Lima 2017*, tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de

enfermería en emergencia de un hospital de nivel III de Lima -2017, fue una investigación de tipo sustantiva, nivel descriptivo y correlacional con un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental transversal, se desarrolló dentro del servicio de emergencia de un hospital nacional de nivel III de Lima. La población en estudio estuvo conformada por el personal asistencial de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un hospital nacional de III nivel, la muestra fue de 86 personal de enfermería, para la obtención de datos se aplicó una encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de liderazgo transformacional por Bass estructurado con 40 ítems, se aplicó también un cuestionario de relaciones interpersonales por Bisquerra de 58 ítems. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos indicaron que hubo relación significativa entre liderazgo transformacional y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería en emergencia de un hospital nacional de nivel III Lima – 2017; debido a que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de 0.602.

Condori (2017) en su investigación *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*, tuvo como objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca, 2017”. Metodología el presente estudio fue descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental de corte trasversal la muestra estuvo conformada por 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice – Barón para medir la inteligencia emocional y para la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento 20/ 23. Concluyó que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación positiva directa y significativa ($r = .434$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca -2017 señalando que la inteligencia emocional influye de manera directa en la satisfacción personal.

Carbajal (2017) en su investigación *Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor*, el objetivo de la investigación es para determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el Estrés Laboral del personal de enfermería del Centro Médico Naval. Metodológicamente, la investigación es de tipo básica, de

diseño no experimental, transversal de nivel correlacional, pues se determinó la relación entre las variables en un tiempo determinado. La población censal es de 90 Enfermeras que laboran en el Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo escala Likert de 24 para la variable Inteligencia Emocional y de 34 ítems para la variable Salario Emocional. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y la inferencial con el programa estadístico SPSS 22. Los resultados de la investigación demostraron que existe relación negativa y baja entre la Inteligencia Emocional y el Salario Emocional de la Dirección de Medicina del Centro Médico Naval. (Rho de Spearman = -0,276) siendo ésta una correlación moderada entre las variables.

Vásquez (2017) en su investigación *Inteligencia Emocional y las Funciones de Enfermería en el Hospital Dos de Mayo, 2017* tuvo objetivo determinar la relación entre Inteligencia Emocional y las Funciones de Enfermería en el Hospital Dos de Mayo, 2017. La investigación es de tipo básica, el alcance fue descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El método fue hipotético deductivo. La población fue de 502 enfermeras, el muestreo fue probabilístico y la muestra fue de 218 enfermeras en el Hospital Dos de Mayo, 2017. Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de la variable inteligencia emocional y las funciones de enfermería; se realizó la confiabilidad de Alpha de Cronbach. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 23). Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,651$, interpretándose como moderada relación entre las variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación significativa entre las variables.

Chucos (2016) en su investigación *Agotamiento profesional, inteligencia emocional y salud percibida en profesionales de enfermería del Centro Médico* tuvo como objetivo analizar la relación entre el agotamiento profesional, inteligencia emocional y la salud percibida por el profesional de Enfermería del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" 2016. La metodología es cuantitativa de alcance correlacional, responde al método deductivo el diseño es no experimental,

corte transversal; la población está conformada por 205 enfermeras; y se calculó el tamaño de la muestra según la fórmula que establece la significancia del coeficiente de correlación lineal entre dos variables obteniendo como resultado 92 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario; el cual contiene la escala del Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS), que mide el agotamiento profesional, la escala TMMS-24 para medir la inteligencia emocional y la escala de Goldberg (GHQ-28) para medir la salud percibida. Mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = 0.216$, $p \leq 0.05$) se pudo establecer que existe correlación positiva normal y directa entre la dimensión agotamiento emocional y la salud percibida en los profesionales de enfermería del Centro Medico Naval 2016. Por lo que se concluyó que a mayor puntaje en el agotamiento emocional menor es la salud percibida por parte de las encuestadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

A continuación, se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con Inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega Lima 2018, se describen las dimensiones que permitieron la medición de las variables de estudio y las diferentes teorías bajo las cuales se desarrolló la presente investigación.

Variable 1: Inteligencia Emocional.

Definiciones

Salovey y Mayer (1990) utilizan el termino por primera vez y lo definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189).

Definida también como:

Un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas, que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, es un factor importante en la determinación

de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. (BarOn, 1997, p.43).

Por otra parte Salovey, Mayer, Caruso y Yoo (2008) mencionan a Weisinger (1998) quien refirió que: El uso inteligente de las emociones, ya que permitimos que las emociones trabajen para nosotros, con el fin que estas guíen nuestro comportamiento de forma intencional (p.191).

Sin embargo Santiago, Rodríguez y Rodríguez (2013) hace referencia: “Al conjunto de destrezas de gestión de personal y destrezas sociales que nos permiten triunfar en el puesto de trabajo y en la vida en general” (p.329).

También Robbins (2004) la define como: Un conjunto las habilidades y competencias que influyen en la capacidad de una persona para enfrentar las exigencias y presiones de su entorno (p.114).

Así mismo Goleman (1999) la definió como: La capacidad para reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones con otras personas y con nosotros mismos, en todos los ámbitos y escenarios (p.15).

Por ultimo Goleman (1999) refirió que: Cuando la inteligencia emocional se aplica al trabajo, los empleados alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones al poseer un gran control de sus emociones al sentirse motivados y entusiastas, practican el trabajo en equipo, muestran iniciativa e influyen en el estados de ánimo de sus compañeros. (p.198).

Esta definición se ajusta más a los objetivos de este trabajo ya que permite reflexionar sobre el papel importante de la inteligencia emocional y como su buen dominio influye en las relaciones interpersonales e indirectamente en la satisfacción que sienten los trabajadores en su centro de valores, reforzando que Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown y Young (2018) hicieron referencia a que la definición que se orienta más hacia los trabajadores es la de Goleman (1999).

Origen y desarrollo histórico de la Inteligencia Emocional.

Teijido (2010) cuenta que a través de la historia se atribuyó la inteligencia a la capacidad cognitiva en el aspecto mental más que en el emocional como parte de la inteligencia. En 1870 Galton realizó una investigación sobre las diferencias individuales en la capacidad mental de las personas, proponiendo un estudio

analítico y estadístico aplicado a la mente, su implicación y su uso; siendo el pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales.

En el año 1890 Catell realiza pruebas mentales para la designación de la psicología como ciencia aplicada, siendo considerado en América como el pionero en la medición del estrés en el año 1903. En 1905 Binet, desarrolla un instrumento de medición de inteligencia infantil, el cual es modificado en 1916 por Terman, definiéndose por primera vez el coeficiente intelectual. Thorndike en 1920 establece el concepto de inteligencia mecánica, abstracta y social, esta última a partir de la ley del efecto, donde el autor refiere que cuando por azar un animal realiza una conducta que viene acompañada por una situación grata para él, la conducta se repetirá cuando el animal se encuentre en una situación similar, esta observación la denominó la ley del efecto, considerada como la antecesora de la tan estudiada Inteligencia Emocional. En la década de los 20 aparecen otras teorías para la ley del efecto como la de Freud quien establece el principio de la realidad al agregar el concepto de racionalidad y la de Ribot quien hace alusión al mismo concepto en el término famoso lógica de los sentimientos.

Es a partir del año 1990 que la inteligencia emocional toma mucho interés, ya que muchos autores coinciden en que tener un coeficiente intelectual alto no garantiza el éxito en la vida, de allí que es frecuente ver que las personas con un alto nivel intelectual no necesariamente realizan su trabajo de manera adecuada, muy al contrario aquellos con un nivel intelectual más bajo pero que poseen el manejo de sus emociones lo hacen mucho mejor. Sin embargo, cabe recalcar, que no es que una inteligencia sea mejor o más importante que la otra sino que para lograr el éxito total es necesario la interacción de ambas (Teijido, 2010).

Dos autores Salovey y Mayer (1990) utilizan el término por primera vez y lo definen como: “la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno mismo y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio” (p.189). Desde entonces estos autores hacen reformulaciones de la definición original en sucesivas aportaciones (Mayer y Salovey, 1999; Mayer, Caruso y Salovey 2000).

Modelos Asociados a Inteligencia Emocional.

Modelo de Salovey, Mayer, Caruso y Yoo.

Mayer, Salovey, Caruso y Yoo (2008) construyeron un modelo de inteligencia emocional que se caracteriza por contener 4 ramas relacionadas entre sí las cuales son:

La Percepción emocional.

Las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Entendida como la capacidad para expresar las emociones de manera adecuada, saber diferenciar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas.

Facilitación emocional del pensamiento.

Las emociones influyen en el pensamiento, el estado de humor cambia la perspectiva de la persona desde el optimismo al pesimismo, produciendo muchos puntos de vista, facilitan el afrontamiento.

Comprensión emocional.

Las emociones son comprendidas en las relaciones entre las personas, lo cual tiene un resultado ya sea positivo o negativo; esto significa comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas. Por ejemplo, que la tristeza se debe a una pérdida.

Regulación emocional.

Capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

Modelo de Reuven Bar-On (2006)

Este autor sostiene que la inteligencia emocional tiene cinco componentes claves, que están conformados a su vez en tres elementos cada uno, creando en total 15 escalas medibles con el EQ-i, que viene hacer una herramienta de medición psicométrica creada por el mismo, estas son:

Percepción de uno mismo:

Dividido en tres elementos: (a) auto-concepto: consiste en el auto-respeto, así como la aceptación y comprensión de las fortalezas y debilidades, (b) autoconciencia emocional: reconocimiento y la comprensión de nuestras propias emociones, teniendo conciencia de las consecuencias de nuestro pensamiento y nuestras acciones, (c) auto-realización: voluntad para mejorar y conseguir objetivos importantes para nosotros. (p.15)

Expresión de uno mismo:

Conformado a su vez por: (a) asertividad: capacidad para comunicar nuestros sentimientos, pensamientos y creencias, así también como defender nuestros derechos y valores reconocidos por la sociedad, (b) La expresión emocional: expresar abiertamente los sentimientos verbal o no verbalmente, (c) La independencia: Es ser libres y autónomos. (p.15)

Componente interpersonal:

Cuyos subfactores son: (a) La empatía: capacidad de comprender y apreciar el sentir de los demás, mostrando respeto a los sentimientos de las personas, (b) Las relaciones interpersonales: es la capacidad de desarrollar buenas y duraderas relaciones con otras personas, cultivando valores como la confianza y la compasión, (c) La Responsabilidad social: voluntad de contribuir con la sociedad, aportando al bienestar de los demás. (pp.15 - 16)

Toma de decisiones:

Conformada por: (a) Resolución de problemas: implica tomar decisiones para solucionar situaciones que incluyan temas emocionales, (b) Contrastar la realidad: significa ser objetivos y no permitir que las emociones alteren la percepción de las cosas, (c) Control del impulso: es la resistencia a actuar o decidir de manera apresurada. (p.16)

Manejo del estrés:

Que comprende: (a) Flexibilidad: capacidad de adaptarse a pensamientos y circunstancias impredecibles, (b) Tolerancia al estrés: capacidad para

manejar situaciones difíciles teniendo la seguridad de poder influenciar en ello, (c) Optimismo: es tener una actitud positiva y esperanza ante las dificultades de la vida. (p.16)

Modelo de Gil Adi.

Este modelo es creado a partir de los conceptos de Gardner basados en las inteligencias múltiples, Senge y otros autores en el año 2000, donde incluye dos enfoques, uno basado en la persona y su independencia y el otro basado en la persona y su interacción con la sociedad y el manejo del conflicto. Tiene la misma opinión que Goleman respecto a que la inteligencia intelectual no es suficiente para lograr el éxito y plantea a la autoconciencia como la base fundamental de la autoestima. (Araujo & Leal, 2010).

Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional

Cooper y Sawaf (1998) proponen un modelo de cuatro pilares que colocan a la inteligencia emocional en el terreno del conocimiento directo, el estudio y la aplicación:

Conocimiento emocional (primer pilar).

Basado en varios elementos como la honestidad emocional, la retroalimentación emocional, la energía emocional, la intuición personal y la responsabilidad, lo que contribuye a la creación de un espacio interior de gran confianza. (p. 5)

Aptitud emocional (segundo pilar).

Basado en la autenticidad, credibilidad y flexibilidad de las personas, significa ampliar nuestro nivel de confianza, desarrollar nuestro poder de escucha y enfrentar el conflicto de la mejor manera. (p. 5)

Profundidad emocional (tercer pilar).

Basado en la búsqueda del equilibrio entre la vida cotidiana y la vida laboral, apostando en ello su integridad, empeño y responsabilidad, lo que genera creatividad. (p. 5)

Alquimia emocional (cuarto pilar).

Basado en la ampliación de nuestros instintos y la capacidad de creación para afrontar los problemas y las presiones, así también como aprender a identificar y percibir mejor las soluciones y las oportunidades no muy evidentes. (p. 5)

Modelo de Daniel Goleman

Goleman (1999) en su libro “La Práctica de la Inteligencia Emocional” refiere que la inteligencia emocional no solo es ser amable, ya que hay momentos en los que no se puede recurrir a la amabilidad, más bien por el contrario se debe afrontar una situación incómoda que no se puede dejar de atender más tiempo, tampoco se refiere a que en cualquier momento se exponga los sentimientos, arriesgando a dejar entrever las intimidades.

Fundamenta la inteligencia en 5 características de la personalidad las cuales son:

Auto-Conciencia.

Es la capacidad para conocer nuestro estado interno, es decir conocerse uno mismo, nos permite ser conscientes de nuestras emociones, fortalezas y debilidades, saber con claridad cuando estamos ante un desafío, además de ser capaces de tomar buenas decisiones. El auto-conocimiento a su vez se divide en tres elementos: (a) Conciencia emocional: conocida también como percepción, es decir el reconocer nuestras emociones y el efecto de las mismas en el momento en que aparecen, (b) Auto evaluación precisa: conocer sus habilidades, limitaciones y recursos propios, (c) Confianza en uno mismo: tener la certeza y confianza de su propio desempeño, significa saber lo que valemos y lo que podemos alcanzar si ponemos nuestro mayor esfuerzo. (p. 47)

Autorregulación.

Conocimiento, control y comprensión de nuestros impulsos, estados internos y recursos. Comprende a su vez: (a) Autodominio: controlar los impulsos y emociones, (b) Confiabilidad: ser honestos e íntegros, (c) Escrupulosidad: ser responsable con uno mismo, (d) Adaptabilidad: tener capacidad para aceptar y adaptarse a los cambios. (e) Innovación: impulsar ideas novedosas. (p. 47)

Empatía.

Es la habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, ser capaces de entender sus sentimientos, necesidades y pensamientos, dejando de lado los juicios personales. Conformada a su vez por: (a) Comprende a los demás: preocuparse por el sentir y expectativas de los demás, (c) Ayuda a los demás a desarrollarse: identifica las necesidades de desarrollo de las personas y estimular sus capacidades, (d) Orientación hacia el servicio: reconoce y satisface las necesidades de los clientes, (e) Aprovecha la diversidad: cultiva las oportunidades a través de las personas, (f) Conciencia política: interpreta las corrientes sociales y políticas. (p. 47)

Motivación.

Es aquella que comprende las tendencias emocionales que facilitan el logro de las metas y que a su vez se subdivide: (a) Afán de Triunfo: Orientado al cumplimiento de metas difíciles o la respuesta ante normas de excelencia, (b) Compromiso: Estar acorde a los objetivos de la institución, poner en práctica el trabajo en equipo. (c) Iniciativa: Es saber aprovechar las oportunidades con voluntad y proactividad. (d) Optimismo: busca los objetivos a pesar de los obstáculos. (p. 49)

Habilidades Sociales.

Es tener la habilidad para buscar en las personas el resultado deseado, es decir influenciar en ellas, sus componentes son: (a) Influencia: Es persuadir eficazmente. (b) Comunicación: Es la emisión y recepción de mensajes entendibles, (c) Liderazgo: inspirar, dirigir o guiar un grupo de individuos, (d)

Actuación del cambio: es iniciar y dirigir los cambios, (e) Resolución de conflictos: comprende la capacidad de negociar ante un conflicto, (f) Establecer vínculos: establecer relaciones con las personas y con la institución, (g) Colaboración y cooperación: estar dispuestos a ayudar a cumplir las metas en común, (h) Habilidades de equipo: competencia para trabajar en equipo. (p. 50)

Dimensiones de la variable Inteligencia Emocional.

Para medir la variable inteligencia emocional, se ha considerado el dimensionamiento en el modelo propuesto por Goleman (1999), quien plantea 5 características que son: (a) autoconocimiento, (b) autorregulación o control de sí mismo, (c) motivación, (d) empatía, (e) habilidades sociales.

Primera dimensión: Autoconciencia.

Goleman (1999) lo define como: “Saber que se siente en cada momento, es decir conocer tus estados internos, preferencias, recursos e intuiciones y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; conocer nuestras habilidades, fortalezas, debilidades y una bien basada confianza en uno mismo” (p.14).

De la misma forma Weisinger (2003) considera que: “La clave para gestionar a otros de manera efectiva es manejarse uno mismo primero. Cuanto más conoces de ti mismo, más puedes relacionarte con los demás, desde una posición de confianza, seguridad y fortaleza” (En Salovey *et al.*, 2008, p.24).

Para Bennett (2013) el autoconocimiento es un: “proceso constante de acción sobre uno mismo que conlleva a un efecto de reconocerse así mismo” (p.2).

En todos los casos los autores coinciden en la premisa que es necesario conocerse uno mismo para poder enfrentar con claridad los desafíos del día a día en todos los aspectos de la vida y así poder ser capaces de tomar buenas decisiones.

Segunda dimensión: Autorregulación o control de las emociones:

Según Goleman (1999) “Manejar las emociones, los propios estados internos, impulsos y recursos. De modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en pos de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales” (p.15). Es decir no tomar decisiones apresuradas, reflexionar cada situación y buscar salidas adecuadas.

Weisinger (2003) define el control de las emociones como: “El resultado de la interacción de los pensamientos, los cambios fisiológicos y el comportamiento con el que se responde a un hecho externo, debido a esto se pueden manejar las emociones propias haciéndonos cargo de cada componente” (En Salovey *et al.*, 2008, p. 25). Aquí el autor se refiere a los componentes básicos necesarios para controlar nuestras propias emociones y la necesidad de la interacción de cada una de ellas para un buen resultado.

Sin embargo, Salovey, Mayer, Caruso y Yoo (2008): “La autorregulación emocional es la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten” (p. 144). En efecto si sabemos mantener un equilibrio emocional y manejar las situaciones que nos traen una experiencia desagradable o negativa, podremos tomar decisiones adecuadas y dar soluciones positivas a pesar que el contexto sea difícil de manejar.

Tercera dimensión: Motivación

Goleman (1999) refiere que la motivación es: Comprender las tendencias emocionales que facilitan el logro de nuestras metas, siguiendo normas de excelencia que nos garanticen el triunfo, por lo que es necesario componentes tales como el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización (Robbins 2004, p.17). Esta definición según el autor se centra en la motivación como un estímulo para el logro de metas de la institución pero que se verán reflejadas en la satisfacción individual de sus trabajadores.

Por su parte, Chiavenato (2001) la define como: El resultado de la relación entre la persona y la situación en que se encuentre, esta relación es lo que permitirá que la persona se sienta motivada o no. (p.243)

Cuarta dimensión: Empatía

Goleman (1999) refiere que empatía es: “Percibir lo que sienten los demás, captar los sentimientos, necesidades e intereses ajenos, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas” (p.15). Es decir tener la habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, dejando de lado los juicios personales.

Bar-On (2006) define la empatía como: “La capacidad de comprender y apreciar el sentir de los demás, mostrando respeto hacia los sentimientos y pensamientos de las personas” (p. 23).

Por otra parte Roche (1997) dice que: “En la empatía están inmersos procesos emocionales y racionales, ya que nos permite ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones” (p. 3).

Teniendo en cuenta las definiciones de los autores antes mencionados podemos concluir que la empatía comprende orientación de servicio, conciencia, aprovechar oportunidades y sobre todo la ayuda mutua al desarrollo de uno mismo y de los demás.

Quinta dimensión: Habilidades sociales.

Las habilidades sociales comprenden, inducir en los otros las respuestas deseables, es decir, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo (Goleman, 1999, p.16).

Moreno, Casares y Pascual (2000) comentan que Michelson (1983) y caballo (2002), definen a las habilidades sociales como: “conjunto de comportamientos realizados por los individuos en un contexto interpersonal, expresando

comportamientos verbales y no verbales, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, suponiendo iniciativas y respuestas efectivas apropiadas a la situación, incrementando el reforzamiento social pero a la vez resolviendo problemas (p. 26). Ambos autores remarcan que es importante tener la habilidad para buscar en las personas el resultado deseado, influenciar en ellas demostrando liderazgo, estableciendo vínculos y sobre todo poniendo en práctica el trabajo en equipo.

Importancia de la inteligencia emocional en el trabajo.

Goleman (1999) "Una persona que carece de control sobre sus emociones negativas podrá ser víctima de un arrebató emocional que le impida concentrarse, recordar, aprender y tomar decisiones con claridad" (p.10).

Berrios, Landa y Aguilar (2006). Refirieron que: La inteligencia emocional es fundamental como característica personal ya que es muy útil para el manejo de la mayoría de situaciones en todos los ámbitos de la vida sobre todo en el trabajo ya que interviene en la toma de buenas decisiones, en el control de las emociones y en las relaciones interpersonales, permitiendo de esa manera que el individuo interactúe de manera apropiada e inteligente con sus compañeros miembros del mismo equipo y con sus jefes o autoridades.

Una empresa podría ir fácilmente a la quiebra por la baja inteligencia emocional de sus trabajadores y autoridades si tienen una clase de liderazgo basado en la manipulación y la autocracia, actualmente las nuevas formas de liderazgos exigen competencias y habilidades en sus gestores para persuadir y guiar a los empleados hacia la colaboración y el empuje de la empresa hacia un mismo propósito. Si en una empresa se tienen profesionales de alto nivel que podrían ser excelentes en sus áreas pero que no tienen ni el mínimo conocimiento de las actividades relacionadas con todos los demás procesos de la empresa, entonces los resultados reflejados en la productividad dependerán siempre de esfuerzos aislados e individuales, por lo contrarios la inteligencia emocional es un arma que juega de manera positiva y permite a las personales que la poseen tener un capital inestimable que aportara a una mayor y segura producción reflejada en el trabajo en equipo.

Variable 2: Relaciones interpersonales

Definiciones.

Para contextualizarlo, se tiene que Wiemann (2011) señaló que “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p. 25).

Es así como Monjas (2002), refiere que las relaciones interpersonales son “un aspecto básico de la vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.31). Es decir es una relación de reciprocidad tales como son las relaciones sociales.

López (2006) refiere que “En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, recelos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal”, situación no ajena a nivel de las instituciones de salud (p. 43).

Por otro lado Wiemann (2011) refiere que el manejo de una relación corresponde exponerse a situaciones a veces desagradables acompañadas de emociones negativas. Manejar una relación significa ser tolerante en aquellas situaciones e interactuar con nuestras necesidades y las de otros, así también como mantener una comunicación asertiva que requiere de un poco de criterio común, controlando nuestras emociones, sentimientos (p. 30)

Además, Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007) la definen como las relaciones amicales, pareja, filiales y entre compañeros de trabajo y que son parte básica del ser humano como ente social (p. 339).

También Davis y Newstrom (1993), indican que las instituciones exigen un personal que sea comunicativo, con iniciativa para el trabajo en equipo, es decir requieren personal que aporte con la institución ya que al mantener buenas relaciones interpersonales, trabajan más motivados lo que incrementaría la productividad y mejoraría significativamente la satisfacción laboral (p. 37).

Origen y desarrollo histórico de las Relaciones Interpersonales

Shell (1999), menciona que el concepto relación humana fue aplicado en sus inicios en la sociología industrial, para luego ir extendiéndose a otros ámbitos (p. 55).

Whetten (2004), menciona que las relaciones interpersonales tuvieron que iniciarse con la aparición del hombre en el universo y que se fue desarrollando cuando estos tenían las necesidades de alimentación, abrigo es decir necesidades básicas lo que incitaba al acercamiento entre unos y otros (p. 342)

Al llegar la agricultura y la ganadería, el hombre empieza una vida de sedentarismo; lo que incentivo aún más el contacto entre los grupos sociales formados, ya sea por afinidad o por alguna otra característica que los relacionara condición que da inicio a relaciones interpersonales.

Aristóteles en los años 300 A.C declara que el hombre es un Zoo Politikon por ser un ente social y que las relaciones interpersonales derivan de la relación con la familia ya que es allí donde se desarrollan los lazos de afectividad.

Koontz y Weirich (2009), describen que, en el área de la Psicología social se incentivó a practicar las Relaciones Interpersonales, en esa época se realizaron estudios donde se pudo concluir que el ser humano era capaz de tener una mejor producción tanto en calidad como en cantidad cuando tenía una buena relación con sus compañeros como con sus autoridades. En los años 70', se empiezan a poner en práctica en países latinoamericanos, teniendo como modelos el norteamericano a nivel industrias y la producción, lo que fue iniciativa de los sectores empresariales. Según Albert y Simon (1991), las relaciones interpersonales son importantes porque aportan al desarrollo de la persona de manera integral.

A su vez Mondy y Noe (2005), indican que la esencia de las relaciones personales radica en la persona como única, con diferentes experiencias unas de otras, con diferentes valores y con diferentes formas de forjar sus sentimientos, es precisamente en ese intercambio de experiencias y diferencias que el ser humano se relaciona con otros de su entorno intercambiando y adquiriendo nuevos conocimientos con otros individuos.

Albert y Simon (1991), refieren que la persona al relacionarse con otras personas tiene expectativas de reciprocidad, lo que quiere decir que busca ser

tomado en cuenta con respecto a sus opiniones, sus decisiones, dar y recibir, así también escuchar y ser escuchado. (p.34).

Para que esto suceda es fundamental utilizar de manera positiva la comunicación, requisito primordial ya que a través de la comunicación se pueden intercambiar todo tipo de información para bien o para mal.

Davis y Newstrom (2003), opinan que las Relaciones Interpersonales es el determinante de clima institucional bueno o malo, consideran que la puesta en práctica de manera eficiente y constante debe existir en cada trabajador como una base fundamental.

Es así como Sánchez y Olortegui (2004) manifiestan que los trabajadores quieren tener la confianza y libertad de expresar y compartir lo que les agrada o no de su centro de trabajo lo que incluye a sus compañeros de trabajo. (p. 61).

Dessler y Varela (2004), en su teoría de las relaciones humanas, demostraron que la aplicación de las relaciones humanas es básico para el éxito de una organización, por lo tanto es vital que el hombre conforme grupos y fortalezca sus relaciones interpersonales para así lograr las metas que la institución exige.

Otra opinión es la de Schneider (2008), quien asegura que: En las instituciones, el líder debe conocer que la calidad de las Relaciones Interpersonales es el punto más influyente en el desarrollo del recurso humano, para lograr un desempeño de excelencia en la empresa.

Oblitas (2006) en su libro la psicología y la calidad de vida define a las relaciones interpersonales como un factor importante para la calidad de vida de las personas ya que vendría hacer la capacidad de tener buenas relaciones con los demás, así también como empatía y afecto hacia las otras personas (p. 331).

Tipos de Relaciones Interpersonales:

Según Zupiria (2002), las relaciones interpersonales se clasifican en:

Íntimas / Superficiales: va a depender del grado de involucramiento que tengan las personas inmersas en una relación, ya sea de tipo amorosa o laboral, puede verse afectada por el grado de compromiso con la que se asuma una posición dentro de la relación ya que por un lado puede ser muy íntimo mientras que por el otro lado u otra persona sea superficial lo cual puede llamar a confusión ya que de alguna de

las personas involucradas puede que no tengan cubiertas sus necesidades de afectividad.

Personales/Sociales: esta se divide a su vez en (a) identidad personal:

Es decir la identidad del ser humano como persona dentro de la sociedad, sentirse parte de la misma, es decir la persona es tomada como única; (b) la identidad social: es decir sentirse parte de un grupo dentro de la sociedad. Se tiene evidencia que en algunas situaciones es la identidad social ha sobre salido.

En una relación personal toma el papel principal la identidad personal ya que aquí se trata de la atracción por la otra persona por ciertas cualidades del agrado del otro individuo y no por ser parte de un grupo social al que pertenece.

Amorosas: Con tres factores: (a) pasión, (b) compromiso, (c) intimidad. Teniendo en cuenta estos tres factores se podría decir que la relación profesional es un tipo de relación amorosa ya que se basa en el compromiso. Basado en esos componentes se planea distintos tipos de relación: (a) Amistad: predomina la intimidad de grupo, (b) Pasiona: como lo dice su nombre predomina la pasión, (c) formal: Es un tipo de relación más seria no necesariamente de pareja (d) Romántica: predomina la intimidad y compromiso, (e) Apego: Predominantemente familiar (madre sobre todo).

La mayoría de las teorías las Relaciones Humanas que surgieron en el siglo XX, están basadas en modelos clásicos de concepciones humanistas enfocados en dimensiones sociales y de tecnología. A estas dimensiones se suman otras perspectivas enfocadas en el trabajador como el punto más importante en la calidad de vida laboral, es decir en recurso humano.

Modelos teóricos de las Relaciones interpersonales.

Modelo de las relaciones interpersonales de Sullivan

Surgió en el año 1920 al realizar el psicoanálisis interpersonal. El refería que tanto las enfermedades de la mente y la personalidad están definidas por las relaciones personales y sociales más que por el propio individuo. Describe según su teoría que

las personas tratan de tener una conexión fuerte y agradable con otras personas y con su contexto, de esa manera disminuir el stress del diario vivir y evitar sensaciones desagradables como la ansiedad.

Modelo de Carl Rogers y el enfoque basado en la persona (1959 – 1978)

Fundador de la psicología humanista, basaba su teoría en la comunicación y las relaciones interpersonales, refería que cada persona tenía la capacidad de cambiar su actitud y el modo de pensar de él mismo.

Modelo de las relaciones interpersonales de Schütz:

Esta teoría es mencionada por Castañedo (2008) Llamada teoría tridimensional de la conducta interpersonal donde explica las relaciones interpersonales basadas en los demás y no en la misma persona, el refiere que “Las personas se orientarían hacia los demás según ciertas características que determinarían la conducta interpersonal” (p.304). Este autor defiende la idea que las personas necesitan de otras para la satisfacción de ciertas necesidades las cuales son delimitadas en tres aspectos (a) la inclusión, (b) control y (c) afecto, las cuales vendrían hacer necesidades interpersonales desde el nacimiento:

La inclusión: Tiene que ver con el grado de vinculación de unos con otros. Quiere decir que la persona tiene la necesidad de ser considerada necesaria para el logro de alguna meta y ser reconocida por el resto del grupo. (p. 122)

El control: Aquí impera la necesidad de tener el poder de dominar a otros, esta necesidad debe ser manejada de manera adecuada sin incurrir en excesos para evitar errores. (p. 122)

El afecto: esta manifestación es de origen personal, es decir la necesidad sublime del amor por otra persona. (p. 122)

Cabe mencionar que lo ideal es el equilibrio de estas tres necesidades ya que puede haber situaciones en las que el exceso o deficiencia pueden ser perjudiciales. Para el autor en las relaciones interpersonales es fundamental la compatibilidad la

cual se subdivide a su vez en (a) recíproca, es decir cuando dos personas pueden relacionarse mutuamente con la aceptación del uno y el otro; (b) dador - receptor: es decir cuando en una relación una de las personas recibe lo que desea de la otra persona, ósea hay complementariedad desde el inicio de la relación y (c) de los intercambios: cuando en la relación entre dos personas existe una situación óptima o ideal, es decir tienen los mismos o parecidos intereses (p. 48).

Por otro lado Silviera (2014), describe que las características de las relaciones interpersonales son 4:

La percepción: Que viene hacer el concepto que las personas se hacen respecto a otras personas, esta característica es la base de las relaciones interpersonales ya que marcan un contexto de aceptación o rechazo según la percepción de uno hacia los demás. (p. 23)

La primera impresión: No menos importante que la percepción ya que es determinante de las relaciones humanas, esta puede ser negativa o positiva, es en la primera impresión que se pueden traer al recuerdo ciertas situaciones vividas por lo cual puede desencadenar prejuicios que podrían ser influenciados ya sean buenos o malos al momento de conocer a alguien, convirtiéndose en un punto en pro o en contra para las relaciones interpersonales. (p. 23)

La simplificación: Tendencia a disminuir lo percibido de los demás no permitiendo que la mente analice la primera impresión que se tiene al conocer a una persona, es decir de frente lo calificamos sin brindar la oportunidad de ser tratado antes. (p. 23)

El persistir: Es quedarse con la primera imagen que se tiene de las personas, por tal motivo cuando ven una conducta diferente de lo acostumbrado no se les es posible creer en un cambio, lo que impide se tenga un concepto diferente al que ya nos acostumbramos. (p. 24)

Por lo dicho anteriormente se puede concluir que los individuos en general son influenciados frecuentemente por la primera impresión produciéndose una mala percepción en la mayoría de los casos aportando al empobrecimiento y a la desconfianza lo que resulta siendo un factor negativo en el marco de las relaciones interpersonales.

Modelo de las inteligencias múltiples de Gardner (2010)

Refiere que las relaciones interpersonales son sensaciones superficiales o profundas que se dan entre las personas bajo cualquier contexto teniendo como nexo la comunicación para lograr un entendimiento. Al respecto existen tres dimensiones relacionadas al tema como son: (a) asertividad, (b) negociación y (c) comunicación efectiva. (p.133)

Asertividad, considerada como un comportamiento de la personalidad y no como una característica, ya que viene hacer la habilidad que tiene la persona para establecer buenas relaciones con otros individuos, sin sumisiones ni comportamientos violentos, muy por el contrario resaltando su autoestima. Del mismo modo para Melgosa (2010) la asertividad es “la expresión de nuestros sentimientos de una manera sincera, abierta y espontánea, sin herir la sensibilidad de la otra persona” (p. 84). Es decir para los autores es la máxima capacidad del ser humano para expresar sus pensamientos y necesidades de la manera más apropiada y honesta sin disminuir a nadie.

Por otro lado, Albadalejo (2010) plantea: la comunicación asertiva es de tipo afirmativa en lo que respecta a los intereses y necesidades de las personas y no una forma de manipulación que permite el logro de nuestras metas a través de los demás o viceversa (p. 99).

De lo expuesto se puede deducir que la asertividad está referida al control de nuestras emociones, por lo tanto saber reconocer la capacidad para tomar decisiones adecuadas o asumir situaciones en momentos de difícil manejo, sin tener que necesitar de la intervención de una segunda persona, por tal motivo Gaeta y Galvanovskis (2009) mencionan la existencia de diferentes teorías que se encontrarían relacionadas a esta definición como son el conductismo, el humanismo u el cognitivismo (p.403).

Conductismo: Basado en los conocimientos de Pavlov, quien estudio como las personas se adaptan al medio ambiente que los rodea, lo que domina el medio en el que se encuentra se sentirá equilibrado emocionalmente sintiéndose capaz de asumir cualquier condición que se presente muy por el contrario, si no llega a dominar el contexto donde se encuentre desarrollara una sensación de confusión y represión emocional.

Enfoque cognitivo: La asertividad es simplemente expresar lo que en ese momento se siente, se cree o desea de manera directa, lo que significa que se hace valer nuestros derechos sin dejar de respetar los del resto.

Humanismo: Para el humanismo la asertividad se basa en la autorrealización del individuo. Por lo que para Gaeta y Galvanovskis (2009) mencionan a Pick quien decía que ser asertivo significa valorarse al punto de hacer respetar sus opiniones y saber comunicar lo que se requiere para satisfacer sus necesidades (p. 405). En conclusión la asertividad es una habilidad social que debe ser desarrollada por todo trabajador y esta a su vez debe manifestarse de manera clara, respetando posiciones y opiniones y haciendo respetar las propias.

Negociación: Reconocida como la acción para hacer acuerdos respetando los intereses de los implicados en la misma, con el objetivo solucionar conflictos y mejorar las relaciones interpersonales. Por tal motivo Puchol, Nuñez y Sánchez (2012) manifiesta que la negociación es: “un proceso de resolución de conflictos por el que dos o más partes intentan alcanzar un acuerdo duradero que satisfaga sus respectivos intereses” (p.164). Entiéndase entonces que la negociación es el acto por el que se pueden conseguir acuerdos que correspondan a dar satisfacción a las personas inmersas en tal acto.

Así mismo Kinicki y Kreitner (2003): definen la negociación como: “un proceso de toma de decisiones de estira y afloje que incluye a partes

interdependientes con preferencias distintas” (p. 290). Es decir, es un requisito necesario para la resolución de conflictos, ya que estos últimos pueden perjudicar las relaciones dentro del ámbito laboral. Del mismo modo Davis y Newstrom (2003) consideran que la negociación es “la búsqueda de un punto medio o disposición de renunciar a algo a cambio de otra cosa, esta estrategia refleja un grado moderado de interés en uno mismo y los demás, sin resultado definido” (p. 343). Podemos entonces concluir que los centros de labores en este caso en el establecimiento de salud la negociación es determinante para la búsqueda de un resultado que le convenga a ambas partes siempre bajo el marco de la justicia y los valores.

Comunicación efectiva: La comunicación se concibe, generalmente como la transferencia de información y comprensión de una persona a otra, es decir, es el intercambio de mensajes entre dos interlocutores, con la correspondiente percepción de su significado entre las personas involucradas. De Castro (2016) señala que: La comunicación es un acto de transferir la información entre dos personas (emisor el habla y el receptor, el que escucha) (p. 58). Por lo tanto tener una comunicación efectiva significa transferir un mensaje claro y entendible que concluya con la comprensión del emisor o interesado.

En esa misma línea, Davis y Newstrom (2003) refiere a la comunicación efectiva como “una transferencia de información y comprensión entre dos o más personas considerándola como un puente entre los hombres permitiéndose compartir los sentimientos y conocimientos adquiridos” (p. 82) lo que implica que necesariamente sea una actividad de tipo continua con el propósito de que los individuos en contacto frecuente. Es por expuesto que en los centros de salud los procesos comunicacionales permitan emitir un mensaje claro, lo que traerá como un efecto agregado la satisfacción de las necesidades tanto de los trabajadores como de los usuarios.

Las dimensiones antes mencionadas abarcan según el autor el área de la comunicación, sin embargo las relaciones interpersonales también abarcan

otros aspectos o factores relacionados como son los valores y la cohesión grupal, estas últimas consideradas por otros autores que para fines del estudio en cuestión serán definidos también como parte de la dimensiones de la variable en estudio.

Valores, considerados como la base o los principios que se orientan dentro de una institución a ser los elementos que motivan el cumplimiento de metas, siendo entonces la columna de la cultura de una organización. Es por tal motivo que deberían ser prioridad en todo establecimiento de salud, para esto Chiavenato (2001) los considera como “los elementos que constituyen la integridad y la responsabilidad que definen lo que las personas y las organizaciones son” (p. 175), esto hace referencia que los valores son fundamentales en toda institución de salud, ya que son los que determinan los patrones conductuales de sus trabajadores y directivos propiciando la oportunidad de entender al compañeros lo que permitirá mejorar las relaciones interpersonales.

Dubrin (2003) refiere que los valores son “la importancia que una persona concede a algo que sirve como guía para la acción. Los valores también están ligados con las creencias duraderas de que un modo de conducta es mejor que el modo opuesto” (p.50).

Caduto (2009, p.311) afirma que los valores pueden aprenderse para optimizar las buenas relaciones, estos valores vendrían hacer:

a) Tolerancia, que viene hacer que tan paciente y constante es una persona con sus compañeros de trabajo; b) amabilidad, es el trato cortés, que pueda tener una persona hacia los demás; c) autorreflexión que es la disposición que tenemos con respecto al trabajo o a las personas que nos rodean; d) generosidad, es la capacidad que tienen el ser humano para compartir algo con otras personas; e) comportamiento asertivo: tener las ganas de hacer actividades con un comportamiento positivo, es decir ser llena de entusiasta.

Cohesión grupal: Es el grado de atracción que tienen los integrantes de un grupo de tal modo que les es imposible bajo cualquier circunstancia abandonarlo. De allí que, Bounds (1999) conceptualizan cohesión grupal como “el grado de atracción que los miembros tienen por el equipo y entre sí” (p. 72). Por tanto, vendría hacer el grado de afinidad que tienen los miembros de un grupo entre sí.

Del mismo modo Carrascosa (2011) indica” la cohesión es un sentimiento de complicidad o de compromiso compartido por los miembros de un grupo, que los lleva a unirse y trabajar juntos en la consecución de los objetivos comunes, especialmente cuando surgen las dificultades” (p. 30). Por lo dicho se concluye que la cohesión necesita el desarrollo de un vínculo entre los trabajadores de salud, definiendo su trabajo en el trabajo en equipo y el compañerismo en busca del cumplimiento de sus metas laborales y personales.

Monjas en su programa de enseñanza de habilidades sociales para niños y niñas en edad escolar (2002), refiere que las relaciones interpersonales no pueden tratarse de una manera muy superficial y tampoco dejarse a la suerte (p.31) mencionando entonces que existen ciertas características necesarias como son: (a) la comunicación; (b) ambiente de colaboración; (c) actitudes socio afectivas.

Dimensiones de relaciones interpersonales:

Teniendo en cuenta estas últimas características y según el objetivo del trabajo en el que se trata también de hacer uso de la inteligencia emocional en la que es muy necesaria la comunicación, el contexto que nos rodea y el control de nuestras emociones para tener una buena relación interpersonal nos basaremos en la definición que da este último autor, para dimensionar la variable relaciones interpersonales.

Primera dimensión: La comunicación:

Según Monjas (2002) la comunicación es un tipo de intercambio de información que puede ser verbal o no verbal, muy necesaria para poder manifestar nuestras necesidades y todo aquello que nos sería imposible describir de no existir (p. 24).

Por otro Fonseca, Correa, Pineda y Lemus (2011), dice que comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias comunes" (p.2). En conclusión la comunicación es el requisito primordial para iniciar y mantener en el tiempo una buena relación con las demás personas.

Segunda dimensión: Ambiente de colaboración:

Referido a aquel proceso en el que estén involucrados un grupo de personas, Monjas (2002) menciona que el buen manejo de las relaciones interpersonales debe darse en un ambiente armónico en el que cada integrante del grupo sepa cuál es su tarea o rol (p.35).

Para Escorsia y Gutiérrez (2009) citando a Monjas (2002) señaló que el ambiente de colaboración se basa en principios:

Principio de organización administrativa: fundamentados en la formación de los órganos de la institución como son la dirección, considerado un principio de organización interna, punto necesario en la representatividad de la institución, es este principio en el que están inmersos las modificaciones estructurales que se pueden hacer dentro de toda institución con la participación democrática de los trabajadores (p.124).

Principio de integración social interinstitucional: basado en el grado de colaboración que debe haber entre los trabajadores de instituciones similares a la nuestra en este caso entre los trabajadores de los establecimientos de salud, no se trata de una integración en número sino en la estandarización para llevar a cabo los procesos de atención en cuanto a calidad de atención al paciente o cliente. Este principio enfatiza mucho el trabajo en equipo y tiene como visión el trabajo cooperativo interinstitucional lo cual permite el reconocimiento y el aprendizaje en cuanto a experiencias de cada institución (p.125).

Tercera dimensión: Actitudes socio afectivas:

Según, Mena, Romagnoli y Valdés (2009) citando a Monjas (2002), el dar frente a los problemas y darles una solución manteniendo la paz del medio en que nos encontramos, sin alterar las relaciones entre las personas, usando una comunicación asertiva optando por un comportamiento optimista y siendo lo más empáticos que podamos para poder entender el malestar de los otros es haber desarrollado habilidades afectivo sociales (p. 12).

Por otra parte Milicic y Gorostegui (1993) refiere que “desde edades muy tempranas las personas comienzan a interactuar con su medio, dichas interacciones surgen al ponerse en contacto con un otro, permitiendo la consolidación del proceso de socialización” (p. 72).

Por lo tanto las habilidades o aptitudes afectivas sociales son necesarias para la interacción con otros miembros del grupo o de la sociedad a la cual pertenecemos.

Cuarta dimensión: Resolución de los conflictos:

Según Chiavenato (2001) “Las personas nunca tienen intereses y objetivos idénticos. Las diferencias personales en cuanto a siempre conducen a alguna especie de conflicto. En general, los conflictos personales generan la mayor parte de los conflictos en las organizaciones” (p. 360), el autor considera según esta definición que uno de los aspectos más críticos es la resolución de los conflictos más aún si estos se hacen a largo plazo, el considera que cuando los conflictos se resuelven de la mejor forma y a tiempo significa un aspecto motivacional y suma a un clima laboral positivo, muy al contrario cuando no se le da solución oportuna aportan enfrentamientos entre los compañeros de trabajo y aun mas con las autoridades de la organización, ocasionando un caos laboral por ende pésimas relaciones interpersonales (p. 360).

Sin embargo para Monjas (2002) los conflictos tienen diferentes vertientes, competitivas o cooperativas, pueden favorecer ciertas situaciones que por más difíciles que sean pueden tener aspectos constructivos o destructivos (p. 77), de tal manera que la solución de un conflicto dependerá de las alternativas de comunicación de las partes para llegar a un acuerdo que permita un equilibrio en el

cual la negociación se lleve a cabo mediante la intervención de mediadores que sean capaces de disminuir la agresividad verbal y se obtenga un clima armónico y de colaboración interpersonal (p. 81).

Importancia de las relaciones interpersonales:

Sánchez y Olortegui (2004): Al ser los seres humanos entes sociales por naturaleza es de vital importancia poder relacionarnos con las demás personas y más aún mantener un estado de convivencia sana en donde se respire un ambiente de armonía, solidaridad y colaboración, puntos críticos pero muy necesarios para toda organización en el logro de sus metas (p. 30).

Las relaciones interpersonales tienen muchas finalidades desde las más prosaicas y pasajeras hasta las más profundas y duraderas. Pero es el amor, que puede ser considerado como la última finalidad del hecho que las personas quieran vivir, comunicarse y trabajar juntas. Tener conciencia de ello puede ayudar a la persona a evitar muchas de las conductas manipulativas y sentirse menos frustrada en sus necesidades. Desde el amor es posible la intimidad: un compartir intenso de lo más personal y propio de cada uno.

Esta necesidad de ternura parece ser originalmente humana en su manifestación. Obviamente relacionada con las necesidades sexuales, la intimidad tiene, no obstante, un significado propio que incluye la unión física, pero que puede expresarse y experimentarse sólo en el campo psicológico. Su polo opuesto es la soledad verdadera; el mero hecho de estar en presencia de otros es insuficiente. Ésta es una necesidad de tener intimidad real que afirme la existencia de la persona" (Monjas 2002, p. 83 - 84).

1.4. Formulación del problema

Problema General.

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

Problemas específicos.**Problema específico 1.**

¿Cuál es la relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

Problema específico 2.

¿Cuál es la relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

Problema específico 3.

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

Problema específico 4.

¿Cuál es la relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

Problema específico 5.

¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?

1.5. Justificación.

La presente investigación es importante porque responde a las necesidades educativas actuales en gestión de la salud en nosocomios como el Hospital Luis Negreiros Vega. El desarrollo de conocimientos que se proporcione en esta investigación facilitara el profesional de enfermería.

Justificación teórica.

Esta investigación constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre la influencia de inteligencia emocional y las relaciones interpersonales, debido a que permite ser consciente de las emociones,

comprenderlas, manejarlas en uno mismo y en otros, y utilizarlas para razonar mejor, la magnitud del problema, las opciones para la prevención y las diferentes maneras de afrontar sus consecuencias, por lo que se espera conseguir mucha información acerca de nuestro personal de enfermería, ya que aún son insuficientes las investigaciones desarrolladas en nuestro país.

Por otro lado, si bien estas variables han sido ampliamente estudiadas en contextos educativos, no hay muchos trabajos en el contexto de servicios de salud, por lo que la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales han sido investigadas poco en este contexto, aunque López-Fernández (2015) hizo hincapié en las variables inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería, no lo hizo en personal asistencial, que es la propuesta de esta investigación. Por lo tanto, la investigación que se pretende desarrollar constituye un aporte teórico en la medida que incrementará el conocimiento sobre estas variables pudiendo tener mayores argumentos temáticos enmarcados dentro de la teoría de Daniel Goleman, Bar-On y, de Albert y Simon, quienes son los principales teóricos de mayor relevancia hasta la actualidad.

Justificación social.

Siendo el contexto asistencial en salud un área de socialización, la justificación se fundamenta en que la inteligencia emocional es una variable eminentemente humana, que atañe condiciones personales que se manifiestan en las relaciones interpersonales, determinándolas y hasta determinando el clima social laboral, el mismo que es el que se evidencia cuando las personas se relacionan entre sí, aun teniendo como puntos en común elementos eminentemente laborales. Con este preámbulo este trabajo se justifica en la medida que, si se logran los objetivos, se tendrán insumos informativos que contribuirán con mayores elementos de juicio para los gestores y directivos en salud, fomentando una cultura de formación en habilidades blandas y, en consecuencia, un mejor servicio de salud en el hospital.

Justificación práctica.

Adicionando lo anteriormente mencionado, los resultados de esta investigación también favorecerán tener un panorama más claro de las verdaderas condiciones

de la manifestación de estas variables en este personal, pudiendo detectar posibles dificultades, personales o colectivas, que permitirá retroalimentar en estas temáticas o, también, solicitar capacitaciones para mejorar la comprensión de la relevancia de la inteligencia emocional y de las relaciones interpersonales como parte clave en la generación de un óptimo ambiente para favorecer la gestión de salud, favoreciendo las condiciones a los usuarios, tanto internos como externos. Con esta aproximación podría contarse con el inicio de la generación de una cultura de cooperación y desarrollo interpersonal en este personal de salud.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General.

Existe relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Hipótesis Específicas.

Existe relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Existe relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Existe relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Existe relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

1.7. Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Determinar la relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Determinar la relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

Determinar la relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018

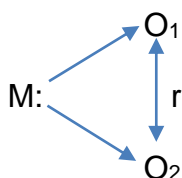
III. Método

2.1. Diseño de estudio

El diseño fue no experimental, de corte transversal, porque no hubo manipulación de variables, observando naturalmente los fenómenos o hechos, es decir tal y como ocurren en su contexto real, social. Es transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. (Tamayo, 2003, p. 130).

Se empleó un arreglo con nivel correlacional debido a que se busca encontrar la relación entre las variables, teniendo como supuesto que las variables son independientes, de acuerdo con lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

El diagrama de la investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Observación de la variable 1.

O2: Observación de la variable 2.

r: Relación entre las variables.

Tipo de Estudio

La investigación fue de tipo básica, pues no buscó solucionar un problema de manera directa sino que solamente se orientó a generar conocimiento que servirá como base para la solución. Fue descriptivo porque solo describe la realidad observada. (Tamayo, 2003, p. 122)

Su enfoque fue cuantitativo porque se emplearon frecuencias como datos, los mismos que procedieron del recuento de respuestas de los cuestionarios, procesándolos mediante la estadística. Al respecto, Hernández *et al* (2010) señaló que el enfoque cuantitativo “es una modalidad de medición numérica de las variables” (p, 135).

Metodología

El método que se empleó fue el hipotético deductivo debido a que tuvo a las hipótesis como el soporte de la explicación final, basándose en la deducción para emitir las conclusiones. (Tamayo, 2003, p. 123)

El método hipotético deductivo permitió arribar a las conclusiones propuestas en el esquema metodológico de esta investigación. “Este método permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en las hipótesis previamente planteada” (Hernández *et al.*, 2010).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Definición conceptual de las variables.

Variable 1: Inteligencia Emocional

Goleman (1999) la definió como: La capacidad para reconocer nuestros sentimientos y el de los demás, motivarnos y manejar de manera adecuada las relaciones con otras personas y con nosotros mismos, en todos los ámbitos y escenarios (p.15).

Variable 2: Relaciones interpersonales

Monjas (2002), refiere que las relaciones interpersonales son “un aspecto básico de la vida, funcionando no solo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo” (p.31).

2.2.2. Definición operacional de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable inteligencia emocional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Autoconciencia	Identifica cambios Maneja la presión laboral	1, 6, 11,		
	Es consciente de las asociaciones físico-psicológicas Identifica los mensajes más allá de sus interpretaciones	12, 14, 15, 17, 18, 21		
Autorregulación o control de las emociones	Separa su estado emocional del laboral Regula su enfado en situaciones difíciles Acude al dialogo para solucionar problemas Sabe cuándo empezar un enfado	2, 3, 4, 5, 7, 9, 10,13		
	Se motiva cuando empieza algo Se recupera rápido después de contratiempos Completa tareas antes de tiempo Desarrolla pautas de conducta nuevas y productivas	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	1 – 3 = Capacidad de grado bajo	Baja (45 - 134)
Motivación	Comunica sentimientos eficazmente Mantiene la calma cuando es blanco de críticas o ataques	8, 16, 19,	4 = Capacidad de grado medio	Media (135 - 225)
	Calcula el tiempo de su comportamiento sobre los demás Resuelve conflictos Emplea técnicas de comunicación grupal Influye sobre los demás directa o indirectamente Fomenta la confianza en los demás Ayuda a los demás a controlar sus emociones	, 20, 29, 30, 31, 32, 33	5 – 7 = Capacidad de grado alto	Alta (226 - 315)
Empatía	Muestra comprensión hacia los demás Entabla conversaciones íntimas con sus pares Detecta congruencias entre las emociones o sentimientos de su entorno	34 - 45		
	Habilidades sociales			

Tomado de Weisinger, H. (2003). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Vergara, J. (P. 334-341). Adaptación de Vivas, M. (2da – 3era Parte)

Tabla 2.

Operacionalización de la variable relaciones interpersonales.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Comunicación	Expresión interpersonal	1-11		
	Expresión a nivel grupal			
Ambiente de colaboración	Expresión espontánea	12-18	1=Nunca	Buena (107-145)
	Expresa sinceridad			
	Cuida expresiones hirientes			
	Prioriza el interés común			
Actitudes socio afectivas	Cuida el clima laboral	19-24	2 = Casi nunca	Regular (68- 106)
	Capacidad de negociación			
	Claridad de objetivos			
	Fomenta la colaboración			
	Participa con ideas claras			
	Motiva en su entorno			
Resolución de los conflictos	Socializa las actividades	25-29	3 = A veces	Mala (29-67)
	Muestra respeto por la opinión de su entorno			
	Mantiene las relaciones interpersonales			
	Inclusión de sus compañeros			
	Tolera y facilita la tolerancia			
Mantiene el respeto				
	Contribuye en la solución de conflictos		4= Casi Siempre	
			5 = Siempre	

2.3. Población, muestra y muestreo**2.3.1. Población**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174), en tal sentido debe establecerse en función a “sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). La población de estudio, estuvo conformada por 120 profesionales de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega de El Callao, Lima, durante el 2018.

2.3.2. Muestra.

La muestra fue no probabilística, constituida por 80 profesionales de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega.

Criterios de Inclusión

- Personal que esté en funciones durante la toma de datos en HLN.V.
- Aceptar responder las encuesta.

Criterios de exclusión

- Encontrarse en licencia o de vacaciones en el tiempo de toma de datos.
- No aceptar en el consentimiento informado el procesamiento de los datos de su encuesta.

Muestreo

En la investigación debido a que la población era pequeña y accesible se tomó como muestra, la totalidad de la población. Esta selección correspondió a un muestreo censal, en ese sentido, Hernández *et al.* (2010) señaló que este tipo de muestreo es intencional y es válido para las unidades muestrales que se analizan. Finalmente, considerando los criterios de inclusión y exclusión, se analizaron 80 unidades de análisis.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica de recolección de datos.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la misma que, de acuerdo a Hernández *et al.* (2010) es una técnica masiva que facilita la toma de datos de una gran cantidad de sujetos de análisis. (p. 154) Así, Flick (Citado por Hernández *et al.* 2010) indicó que la encuesta es una técnica masiva de recolección de datos, en donde el anonimato es importante para asegurar la veracidad de la información recolectada.

Instrumentos

Ficha técnica: del instrumento que mide Inteligencia emocional

Nombre: Escala de Medición de Inteligencia Emocional (EMIE)

Autor: Daniel Goleman.

Año: 1999 (tomado de Weisinger, 2001).

Tipo de instrumento:

Es un test de “screening” o tamizaje que permite conocer el nivel de inteligencia emocional de una persona adulta.

Tipo de aplicación: El test debe ser administrado de forma individual. No es una prueba de uso colectivo.

Escala de medición: Diferencia semántico de Osgood: 1 – 3 = Capacidad de grado bajo; 4 = Capacidad de grado medio; 5 – 7 = Capacidad de grado alto.

Baremación.

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 3.

Tabla 3

Baremo de la Escala para medir la Inteligencia emocional

Nivel	Autoconciencia	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades sociales
Capacidad Baja	9 - 26	8 – 23	7 - 20	9 - 26	12 - 35
Capacidad media	27 - 45	24 – 40	21 - 35	27 - 45	36 – 60
Capacidad alta	46 - 63	41 – 56	36 - 49	46 - 63	61 - 84

Validación: Instrumento validado en Perú. No requiere validación

Confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach = 0,965: Alta confiabilidad, teniendo en cuenta los 45 ítems evaluados de este instrumento.

Ficha técnica: del instrumento que mide Relaciones interpersonales

Nombre: Escala de Medición de Relaciones interpersonales (EMRI)

Autor: Monjas.

Año: 2002 (Tomado de Valladolid, 2015)

Tipo de instrumento:

Es un test de “screening” o tamizaje que permite conocer el nivel de Relaciones interpersonales de una persona adulta.

Tipo de aplicación: El test debe ser administrado de forma individual. No es una prueba de uso colectivo.

Escala de medición: Escala de Likert: 1=Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4= Casi Siempre y 5 = Siempre.

Baremación.

Para la baremización se consideraron las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla 5.

Tabla 4.

Baremo de la Escala para medir las relaciones interpersonales

Nivel	Comunicación	Ambiente de colaboración	Actitudes socio afectivas	Resolución de los conflictos
Mala	11 - 25	7 – 16	6 - 13	5 - 11
Regular	26 - 40	17 – 25	14 - 22	12 - 18
Buena	41 - 55	26 – 35	23 - 30	19 - 25

Validación: Instrumento validado. No requiere validación

Confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach = 0,927: Alta confiabilidad de los 29 ítems de este instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se hizo uso de la estadística descriptiva para los datos organizados. Se presentó en tablas y figuras descriptivas. Dado que el análisis corresponde a una medición de influencia, la prueba elegida fue la Rho Spearman, debido a que se busca encontrar la relación entre las variables cualitativas ordinales.

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2-1)}$$

Rangos: (De acuerdo con Martínez *et al.*, 2009)

- 1) Perfecta R = 1
- 2) Excelente R = 0.9 <= R < 1
- 3) Buena R = 0.8 <= R < 0.9

4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$

5) Bajo $R < 0.5$.

2.6. Aspectos Éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones.

Los profesionales que han participado en esta encuesta, no fueron mencionados, se ha tomado las reservas del caso para evitar información dañina en contra de las personas que han colaborado con esta investigación.

De igual forma el marco teórico se recolectó de acuerdo a los parámetros establecidos e indicados para realizare este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente los resultados de la investigación no han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones haciéndose un buen uso de la investigación en beneficio de todos.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

Inteligencia Emocional.

Tabla 5.

Frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje válido
Baja	1	1,3
Media	37	46,3
Alta	42	52,5
Total	80	100,0

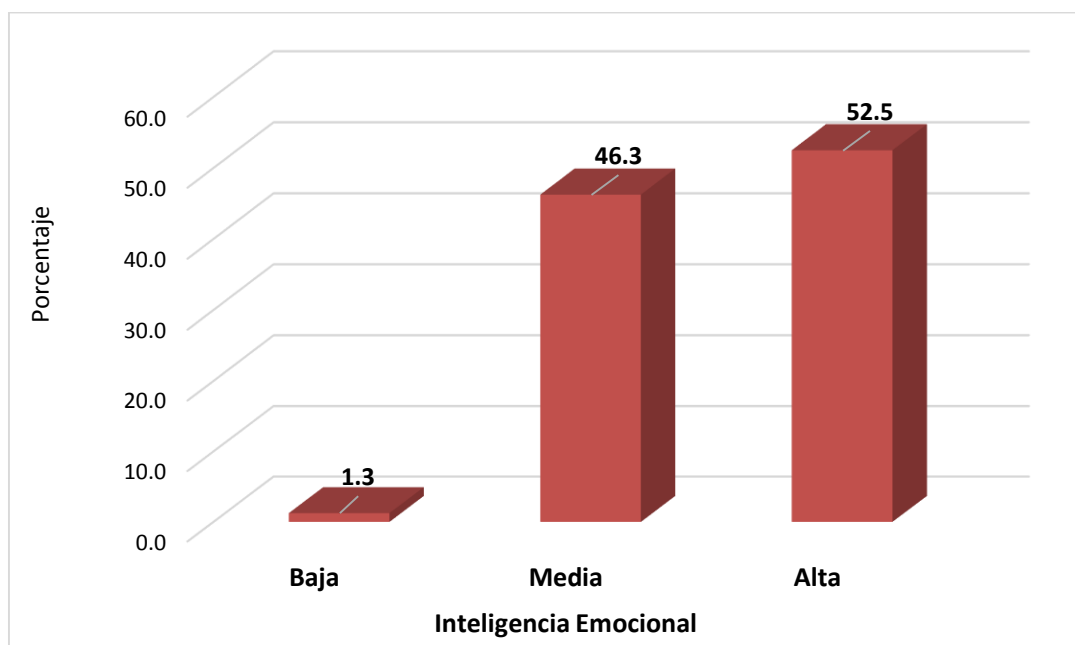


Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal de enfermería se ubicó mayoritariamente en la categoría Alta con un 52,5% de un total de 80 personas. La categoría Media tuvo un 46,3%. La categoría inferior fue la Baja con un 1,3%. Esto revela que en realidad la inteligencia emocional de este personal es mayoritariamente de buen nivel

Tabla 6.

Frecuencias de las dimensiones de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Inteligencia Emocional	Baja		Media		Alta	
	n	%	n	%	n	%
D1: Autoconciencia	1	1,3	41	51,3	38	47,5
D2: Autorregulación	1	1,3	48	60,0	31	38,8
D3: Motivación	1	1,3	36	45,0	43	53,8
D4: Empatía	3	3,8	72	90,0	5	6,3
D5: Habilidades Sociales	1	1,3	34	42,5	45	56,3

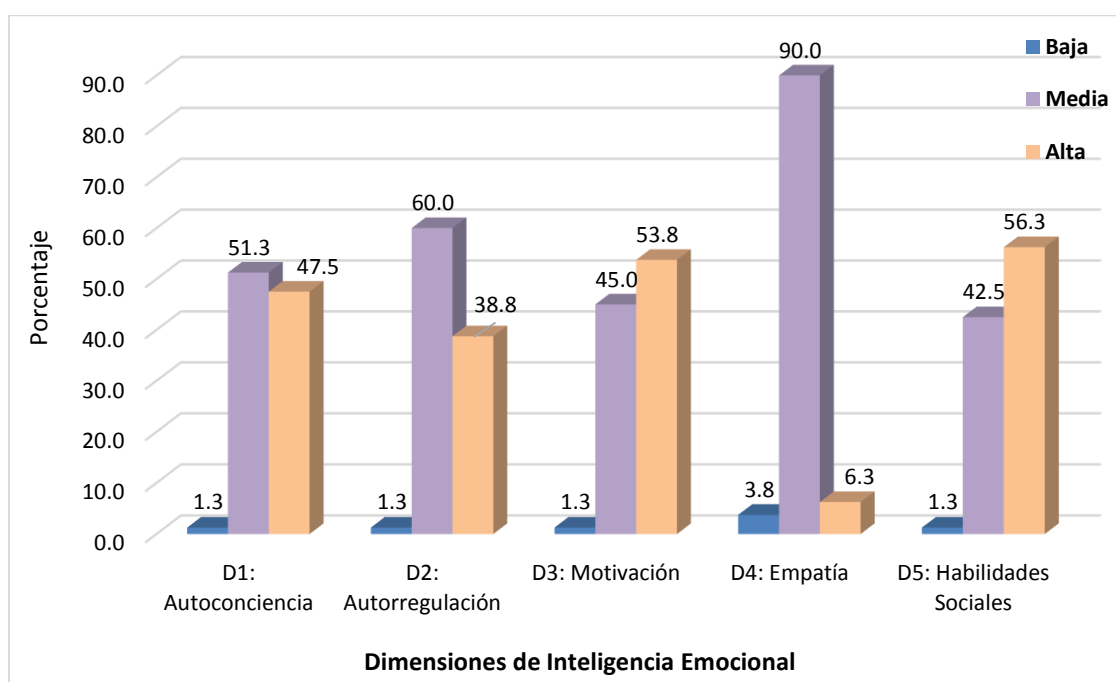


Figura 2. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Se observó que en todas las dimensiones de esta variable la categoría Baja fue la menor de todas. En la categoría Media, la dimensión Empatía fue la que tuvo la mayor frecuencia con un 90%. La siguiente dimensión en predominancia fue la Autorregulación con un 60%. En la categoría Alta la dimensión con la mayor frecuencia fue Habilidades sociales con un 56,3%, seguida de Motivación con un 53,8%. En esta parte es importante destacar que la dimensión Empatía fue la única menos frecuente en la categoría Alta.

Relaciones Interpersonales.

Tabla 7.

Frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	1	1,3
Regular	29	36,3
Bueno	50	62,5
Total	80	100,0

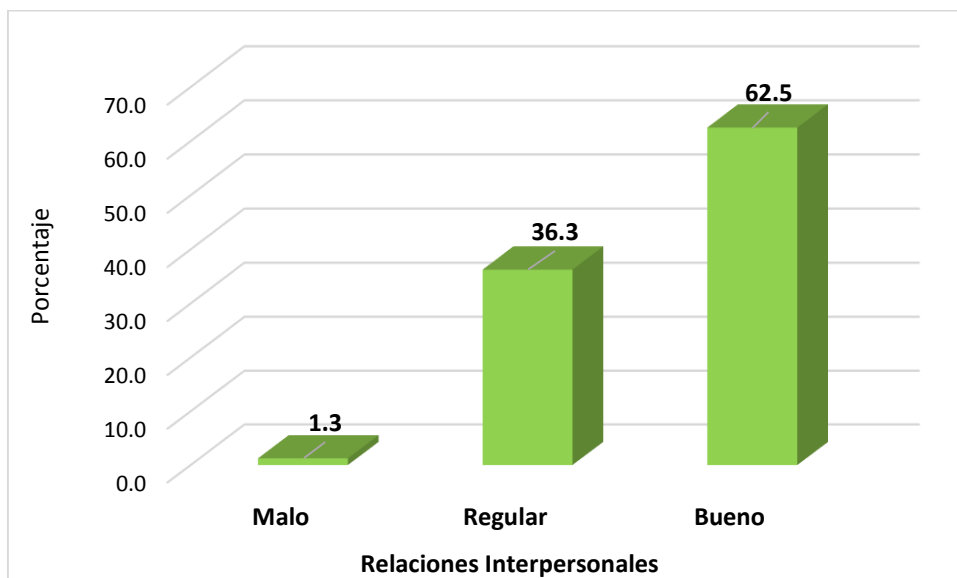


Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal de enfermería se ubicó mayoritariamente en la categoría Bueno con un 62,5% de un total de 80 personas. La categoría Regular tuvo un 36,3%. La categoría inferior fue la Malo con un 1,3%. Esto revela que el nivel de esta variable es un buen aliciente para este personal dentro de este nosocomio.

Tabla 8.

Frecuencias de las dimensiones de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Relaciones Interpersonales	Mala		Regular		Buena	
	n	%	n	%	n	%
D1: Comunicación	3	3,8	29	36,3	48	60,0
D2: Ambiente de Colaboración	1	1,3	36	45,0	43	53,8
D3: Actitudes Socio Afectivas	1	1,3	30	37,5	49	61,3
D4: Resolución de Conflictos	14	17,5	30	37,5	36	45,0

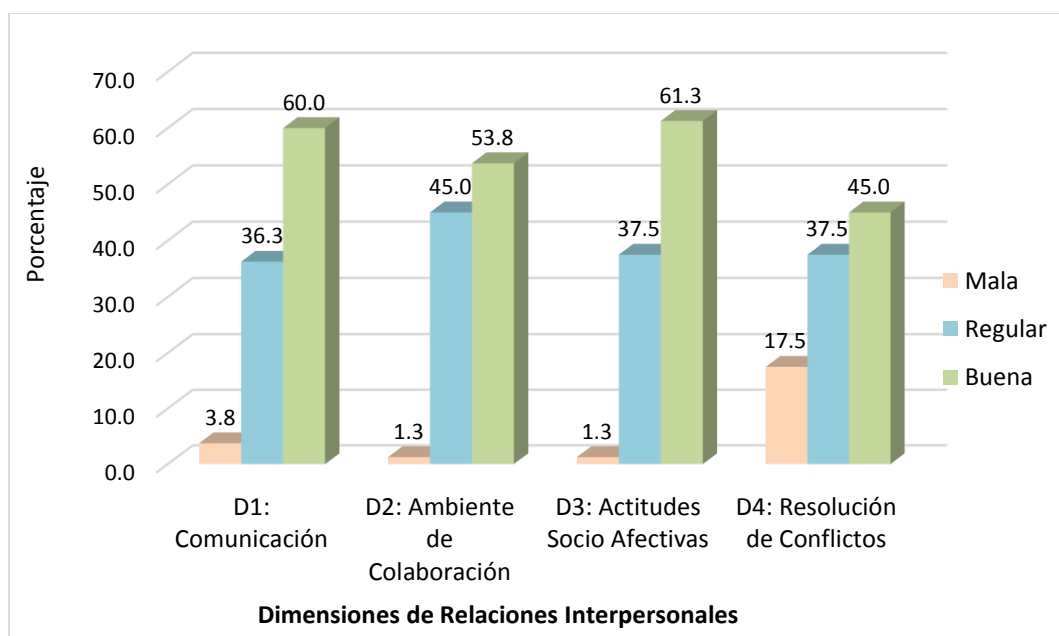


Figura 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Fue notorio que en la categoría Mala tres de las cuatro dimensiones tuvieron frecuencias muy bajas, teniendo que solamente la dimensión Resolución de Conflictos tuvo un porcentaje considerable con un 17,5%. En la categoría Regular la mayor frecuencia se vio en la dimensión Ambiente de colaboración con un 45%. Mientras que en la categoría Buena la mayor frecuencia estuvo en la dimensión Actitudes socio afectivas con un 61,3%. Observando que se hace importante trabajar en la dimensión Resolución de conflictos.

3.2. Contratación de hipótesis

Hipótesis general: Relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLN Lima 2018.

1. Prueba estadística: Rho Spearman.

2. Cálculo o reportes:

Tabla 9.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Inteligencia Emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

			Relaciones Interpersonales	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
	Inteligencia Emocional	Coficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja asociación de 0,493 entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLN Lima 2018.

Hipótesis específica 1. Relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 10.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Autoconciencia del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

			D1: Autoconciencia	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D1: Autoconciencia	Coficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N		80	80
	Relaciones Interpersonales	Coficiente de correlación	,392**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000		
N		80	80	

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja asociación de 0,392 entre la Autoconciencia y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Hipótesis específica 2. Relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 11.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Autorregulación del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

			D2: Autorregulación	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D2: Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene moderada asociación de 0,588 entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Hipótesis específica 3. Relación entre la motivación y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 12.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la motivación del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

		D3: Motivación	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D3: Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,513**
		N	80
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,513**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla se observó que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene moderada asociación de 0,513 entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Hipótesis específica 4. Relación entre la empatía y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLN V Lima 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 13.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la empatía del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

			D4: Empatía	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,223*
		Sig. (bilateral)		0,047
		N	80	80
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,047	
		N	80	80

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla fue notorio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja asociación de 0,223 entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLN V Lima 2018.

Hipótesis específica 5. Relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

1. **Prueba estadística:** Rho Spearman.

2. **Cálculo o reportes:**

Tabla 14.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y las habilidades sociales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

		D5: Habilidades Sociales	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D5: Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,452**
		N	80
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,452**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

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

Conclusión del contraste:

Finalmente, en esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja asociación de 0,452 entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

IV. Discusiones

En los resultados descriptivos se observó que las frecuencias de la inteligencia emocional en los encuestados tuvo una predominancia en la categoría Alta con un 52,5% del total. Esto es coincidente con lo obtenido por Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown y Young (2018), quienes además propusieron una intervención en un grupo humano homólogo al estudiado en esta tesis. Por otro lado, en las dimensiones de esta variable se observó que las habilidades sociales fueron las más elevadas en la categoría Alta, teniendo una categoría Media elevada para la dimensión Empatía con un 90%, lo que revela que este grupo humano tiene muchas potencialidades que podrían reforzarse posteriormente como también lo sugirieron López-Fernández (2016) después de su trabajo de investigación. En el caso de la variable relaciones interpersonales, se obtuvo que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Bueno con un 62,5%, teniendo que la dimensión Resolución de conflictos tuvo la frecuencia más alta en la categoría Mala (17,5%), lo que refleja mucho en la realidad observada dentro de este nosocomio. Lo interesante de este resultado es que ya se tiene evidencia para señalar que este aspecto debe reforzarse de manera positiva o se corre el riesgo de complicar el clima laboral, agudizando los problemas personales, como lo señaló acertadamente Yansa (2016).

En la demostración de la hipótesis general se evidenció que hubo asociación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería evaluado en el HLN, aunque, el nivel bajo ($r= 0,493$) obtenido deja aperturada la posibilidad para incrementar más investigaciones que favorezcan el esclarecimiento de esta relación. Por otro lado, este resultado es coincidente con el de López-Fernández (2016), aunque salvando la condición del grupo humano donde evaluó. Por otra parte, de acuerdo con lo observado, este resultado es coherente con lo observado debido a que si bien las relaciones interpersonales son buenas, podrían mejorarse en función a la potencialización de la inteligencia emocional, como lo señaló Goleman (1999) en su teoría sobre este aspecto, sin embargo, es imprescindible que se haga un diagnóstico mayor en esta misma institución, pudiendo ampliar esta investigación hacia otros profesionales en los demás servicios asistenciales y administrativos.

En la primera hipótesis específica se demostró que hubo una baja asociación entre la Autoconciencia y las relaciones interpersonales de este mismo personal de enfermería, siendo consistente con lo reportado por Camacho, Rojas, Hinojosa y Olivera (2015) y consistente con lo señalado por Goleman (1999) cuando dijo que es la capacidad para conocer nuestro estado interno, es decir conocerse uno mismo. En ese contexto, nuevamente la potencialización de las habilidades blandas se hace imprescindible en este grupo humano, aunque sería sumamente interesante abordar otras variables para integrar un resultado mucho más claro del comportamiento de estas personas, por lo que podría proponerse un trabajo multivariado que integre las propuestas de investigación hechas previamente en este nosocomio.

En la segunda hipótesis específica, nuevamente se determinó que hubo asociación entre la Autorregulación y las relaciones interpersonales aunque lo interesante es que, a diferencia de los dos resultados anteriores, la asociación obtenida fue de un nivel moderado (0,588), siendo consistente con lo observado en la realidad de este nosocomio, y también coherente con lo señalado por Goleman (1999) en su definición teórica citada en el marco teórico de esta tesis. Por otro lado, fue consistente con lo encontrado por otros investigadores como Jiménez y Figueroa (2014), quienes tuvieron un resultado análogo al de esta investigación, pudiendo tener mayores opciones de investigación en este mismo contexto o parecidos a éste, lo que apertura la posibilidad de propuestas específicas de investigación en el rubro de la autorregulación como variable y no solamente como dimensión o componente, como se ha analizado en este trabajo de tesis.

En la tercera hipótesis específica, el resultado señaló que también hubo una asociación entre la motivación y las relaciones interpersonales de este mismo personal de enfermería, y de manera similar que el inmediato anterior, la relación fue moderada (0,513), pudiendo señalar que estas dos dimensiones tienen mayor nexo que la primera dimensión, en este contexto por supuesto. Esto no quita la opción de análisis posterior en donde las condiciones podrían cambiar, tal como lo señalaron Aroca (2014) y Valverde (2017) cuando sugirieron mayor énfasis en los

cambios socioculturales del personal de una institución, de acuerdo con su evolución socio temporal, panorama que brindaría opciones de investigaciones longitudinales en estos contextos de prestadores de servicios de salud, en donde escasean estos tipos de pesquisas.

En la cuarta hipótesis específica se determinó que hubo asociación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería, teniendo una relación baja (0,223), en contraste con las dos dimensiones anteriormente descritas en los dos párrafos que antecedieron a éste. En esa perspectiva, Escobedo (2015) proporciona algunas indicaciones referidas a la empatía, la misma que coincide con lo señalado por Goleman (1999) cuando señaló que es la habilidad para ponerse en el lugar de la otra persona, ser capaces de entender sus sentimientos, necesidades y pensamientos, dejando de lado los juicios personales, tal como también lo enfatizó Rojas (2017) cuando hizo realizó la correlación entre el liderazgo y las relaciones interpersonales. De manera similar a las dimensiones anteriores, queda aperturado todo un campo de profundización de esta temática de investigación, sea a nivel descriptiva, exploratoria e incluso de nivel pre experimental, si es que se apuesta por evaluar la mejora de esta habilidad blanda que tanta falta le hace a muchos profesionales de la salud.

Finalmente, en la última hipótesis específica, se indicó que hubo asociación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales de este personal de salud, teniendo una relación baja (0,452), como en el caso de la empatía, que se analizó en la hipótesis anterior. Este resultado es interesante en la medida que esta dimensión podría ser potencialmente una variable en un futuro contexto de investigación a profundidad, como lo dejó traslucir Vásquez (2017), cuando analizó la relación entre la Inteligencia emocional con las funciones específicas del personal de enfermería de un hospital público de Lima, levantando información relevante no solo para los investigadores sino también para los gestores de salud en estos nosocomios.

V. Conclusiones

Primera conclusión:

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja asociación de 0,493 entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Segunda conclusión

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se obtuvo baja asociación de 0,392 entre la Autoconciencia y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Tercera conclusión

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo moderada asociación de 0,588 entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Cuarta conclusión

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se obtuvo una moderada asociación de 0,513 entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Quinta conclusión

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja asociación de 0,223 entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

Sexta conclusión

Finalmente, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja asociación de 0,452 entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

VI. Recomendaciones

Primera recomendación

A los directivos se recomienda tomar en cuenta estos resultados con la finalidad de proponer, implementar y ejecutar acciones para potencializar las habilidades blandas del personal de enfermería.

Segunda recomendación

Al personal de enfermería de este nosocomio se recomienda que tenga en cuenta el diagnóstico general y participen activamente en los programas y actividades programadas por la dirección con la finalidad de incrementar sus competencias profesionales y personales.

Tercera recomendación

A los investigadores en salud se recomienda profundizar en aspectos de habilidades sociales y la empatía, con la finalidad de incrementar el conocimiento de estas y otros aspectos importantes en el desarrollo profesional y personal de los enfermeros (as) de este nosocomio.

Cuarta recomendación.

A los directivos se recomienda entablar convenios interinstitucionales con entidades académicas con la finalidad de favorecer las acciones de investigación que faciliten el incremento del *background* de variables en este contexto laboral asistencial de salud.

VII. Referencias

- Albadalejo, M. (2010). *Como decírselo, entrevistas eficaces en el ámbito educativo*. Barcelona: Graó.
- Albert, L. & Simon, P (1991) *Las Relaciones Interpersonales: Manual del animador* (2da ed.). España: Herder Editor.
- Araujo, M. C. & Leal Guerra, M. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas: *CICAG*, 4(2), 132-147.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N.L. & Bechara, A. (2003). Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence. *Brain*, 126, 1790-1800.
- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2005). *Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence*. In J.T. Cacioppo and G.G. Bernston (Eds.), *Key readings in social psychology: Social neuroscience*. New York, NY: Psychology Press, pp. 223-37.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI), *Psicothema*, 18(1); 13 - 25.
- Bennett, M. (2013). *Autoconocimiento*. Valencia, España: Ediciones I.
- Berrios, M. P., Landa, M. J. & Aguilar, M. D. C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios: Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermería*, 15(54), 30-34.
- Bounds, F. (1999) *Supervisión*. Barcelona. España: Editorial Thomson.
- Caduto, R. (2009) *Valores y familia*. México: Editorial Prentice Hall.
- Carbajal, M. Y. (2017). *Inteligencia Emocional y Estrés laboral en el personal de Enfermería del Departamento de Medicina del Centro Médico Naval Cirujano Mayor*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Carrascosa, J. (2011) *Trabajar y competir en equipo*. España: Editorial Netbiblo.
- Castañedo, C. (2008). *Seis enfoques Psicoterapeuticos*. México: Manual Moderno.
- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del talento humano*. Colombia: Ed. Mc Graw-Hill.

- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca – 2017*. (Tesis de grado). Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Chucos, Y. P. (2017). *Agotamiento profesional, inteligencia emocional y salud percibida en profesionales de enfermería del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Canada: Penguin
- Davis, K & Newstrom, J (2003) *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11 ed.). México: Mc Graw – Hill.
- De Castro, A. (2016). *Manual Práctico de Comunicación Organizacional* (2da ed). Madrid, España: Editorial Verbum.
- Dressler, G. & Varela, R. (2004) *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Dubrin, A. (2003) *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Mexico: Cengage Learning Latin Am.
- Escorsia, R. & Gutierrez, A. (2009) *La cooperación en la educación: una visión organizativa de la escuela*. (Vol 12). Recuperado de <http://redalyc.Vaemex.mx/mx/SRC/inicio/ArtPdf>.
- EsSalud (2017). *Evaluación del plan estratégico institucional 2012 – 2016*. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_estrategico_institucional_2012_2016_2do_semestre.pdf
- Fonseca, M. S., Correa, A., Pineda, M. I. y Lemus, F. J (2011). *Comunicación Oral y Escrita*. España: Pearson.
- Gaeta, L. y Galvanovskis, A. (2009). Enseñanzas e investigación. *Psicología* 12 (2); 403-425.

- Gardner, H. (2010). *La Inteligencia Reformulada*. Broadway, New York: Peter Land Publication.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas*. México: Mc Graw Hill Interamericano.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (2009). *Essentials of Management: An International Perspective*. (8va ed.). New Delhi: Tata Mc Graw Hill.
- López, M. (2006) *Lenguaje Transparente: relaciones interpersonales en la empresa*. España: Editorial Instituto de Estudios Almerienses.
- López-Fernández, C. (2016). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación Médica*, 6(1). 83-92. doi: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.04.002>
- Martínez, R. M., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Rev haban cienc méd*. 8 (2). Recuperado de <https://bit.ly/2AHG1wq>
- Melgosa, V. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: LIMUSA.
- Mena, M. I, Romagnoli, C. & Valdes, A. M. (2009). El impacto del desarrollo de habilidades socio afectivas y éticas en la escuela: *Revista electrónica Actualidades investigativas en educación*, 12 (3); 1-21.
- Milicic, N. & Gorostegui, M.E (1993). Genero y Autoestima: *Revista Psykhe* 2 (1), 69-79.
- Mondy, R. W. & Noe, R. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9na ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Monjas, I. (2002). *Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social*. Salamanca, España: Trilce.

- Morales, J; Gaviria, E; Moya, M. & Cuadrado, I. (2007). *Psicología social. Revista de psicología*, 25 (2); 339-342.
- Moreno, B. D., Casares, M. I. M., & Pascual, M. P. B. (2000). *Las habilidades sociales en el currículo* (Vol. 146). Ministerio de Educación. Recuperado de sede.educacion.gob.es/publiventa/las-habilidades-sociales-en-el-curriculo/.../8661.
- Oblitas, L. (2006). *Psicología de la Salud y Calidad de Vida* (3a ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Pérez, C. M (2016) *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional* (tesis de maestría) Universidad Militar Nueva Granada Colombia.
- Puchol, L., Nuñez, A. & Sánchez, G. (2012) *El libro de la negociación* (3a ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S. A.
- Jiménez, J. A. & Figueroa, K. M (2014) *Relaciones interpersonales como factor influyente en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Especialidades Guayaquil "Dr. Abel Gilbert Ponton"* (Tesis de maestría). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson educación, Recuperado de www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins
- Roche, R. (1997). *Educación prosocial de las emociones, actitudes y valores en la adolescencia*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=844900327X>
- Rojas, C. (2017). *Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de enfermería en emergencia de un hospital nacional de nivel III Lima 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Salinas, R. J. (2016). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en estudiantes de 6° grado de primaria de la I.E. N° 6031 "Santa María de Lurín"*-

distrito de Lurín, 2015. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9(3), 185-211.

Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Yoo, S. H. (2008). The positive psychology of emotional intelligence. *Perspectives on Educational and Positive Psychology*, 336, 185-208. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/42980149>

Sánchez, V. & Olortegui, J. (2004) El Componente emocional y la moral en las relaciones interpersonales: *Revista Construir la conciencia*, 59-74

Santiago, E. S., Rodríguez-Ocasio, G. & Rodríguez-Hernández, N. (2013). Aceptación al Programa Estrategias para Mantener un Ánimo Saludable (EMAS): Un Programa de Prevención de la Depresión para Adolescentes. *Interamerican Journal of Psychology*, 47(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2332/233247620012.pdf>

Schneider, B. (2008, 12 de octubre) Relaciones Interpersonales en la empresa: *El comercio*, p. 12. Recuperado de <https://elcomercio.pe/edicionimpresa/.../2008.../relaciones-interpersonales-empresa.ht>.

Shell, G. R. (1999). *Negociar con ventaja: Estrategias de Negociación para gente razonable*. Barcelona, España: Antonio Bosh editor.

Silveira, M (2014). *El Arte de las relaciones personales*. Madrid, España: Editorial Alba.

Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown & Young (2018). The relationship between emotional intelligence, previous caring experience and successful completion of a pre-registration nursing/midwifery degree. *Journal of Advanced Nursing*, 74(2). doi: <https://doi.org/10.1111/jan.13455>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ta ed.). México: LIMUSA – Noriega Editores.

- Teijido, M. (2010) *Inteligencia emocional* Recuperado de <http://www.redem.org/boletin/files/-pdf>.
- Valladolid, N. R. (2015). *La gestión del talento humano y las relaciones interpersonales entre docentes de la Red N° 7 de la UGEL 01 del distrito de San Juan de Miraflores – 2014*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Valverde, N. I. (2017). *Inteligencia emocional y compromiso organizacional del profesional de enfermería en un hospital nivel III 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Vasquez, I. Y. (2017). *Inteligencia Emocional y las Funciones de Enfermería en el Hospital Dos de Mayo, 2017*. (Tesis de maestria). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Whetten, D. A. & Cameron, K. R. (2004). *Desarrollo de habilidades directivas* (6ta ed.) México: Pearson Educación.
- Wiemann, M (2011) *La comunicación y las relaciones interpersonales*. España: Editorial UOC.
- Woods, P. (1987). *La Escuela por dentro: La etnografía en la investigación Educativa*. Barcelona, España: Paidós/MEC.
- Yansa, K. P (2016) *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa: caso empresa SIAPROCI* (Tesis de maestría). Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador.
- Zupiria, X. (2000) *Relación entre el Personal de salud y el Enfermo*. Barcelona. España: Masson.

Anexos

Anexo 1. Artículo científico.

1. TÍTULO

Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

2. AUTOR

Patricia Del Carmen Montesinos Matos

pattymontesinosmatos@gmail.com

Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

3. RESUMEN

Esta investigación se propuso determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega (HLNV) Lima 2018, como parte de un aporte importante para generar línea base de gestión en este nosocomio.

Tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. Se usó el método hipotético deductivo. La muestra fue de 80 profesionales de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega, a quienes se les encuestó con dos instrumentos validados. Los datos se analizaron mediante Rho Spearman.

En la conclusión se tuvo baja asociación (0,493) entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

4. PALABRAS CLAVE

Inteligencia emocional, autoconciencia, relaciones interpersonales, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

5. ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and the interpersonal relationships of the nursing staff of Hospital Luis Negreiros Vega (HLNV) Lima 2018, as part of an important contribution to generate a management baseline in this hospital.

It had a quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional, correlational. The hypothetical deductive method was used. The sample consisted of 80 nursing professionals from EsSalud Hospital Luis Negreiros Vega, who were surveyed with two validated instruments. The data was analyzed by Rho Spearman.

In the conclusion there was a low association (0.493) between the emotional intelligence and the interpersonal relationships of the nursing staff of the HLNV Lima 2018.

6. KEYWORDS

Emotional intelligence, self-awareness, interpersonal relationships, self-regulation, motivation, empathy and social skills.

7. INTRODUCCIÓN

A pesar de que el concepto de inteligencia emocional aparece en la literatura gracias a los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer en el año 1990, fue Goleman quien hizo famoso dicho concepto. En la actualidad, la inteligencia emocional (IE) se aplica en muchos campos (clínica, organizaciones, deporte) porque aporta beneficios tanto para la salud mental como para el rendimiento (deportivo o laboral). Asimismo, es posible situar el modelo mixto de inteligencia emocional (Bar-On, Tranel, Denburg & Berchara, 2005), caracterizado por una visión más amplia al integrar en la definición del constructo un conjunto de rasgos estables de personalidad, competencias socio-emocionales, aspectos motivacionales y diversas habilidades cognitivas (Bar-On et al., 2005).

Las relaciones interpersonales son la base del desarrollo óptimo de las organizaciones, ayudando al incremento de la productividad, eficacia y eficiencia que se traducen en la efectividad dentro del entorno laboral, ya sea por la disposición que presenta el personal de salud o por la vocación de servicio. Sin

embargo en muchas ocasiones se evidencia un escaso desarrollo de estas relaciones, teniendo como explicación a la sobrecarga laboral, estrés, necesidad de respuestas rápidas, entre otras, disminuyendo la oportunidad de relacionarse asertivamente, y privándose de la oportunidad de trabajar en equipo, presentándose desmotivación en las distintas actividades. (Sánchez & Olortegui, 2004)

A nivel nacional se ha encontrado trabajos de investigación, así, el estudio que realizó Salinas (2015) en un área académica describió la relación existente entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en el ámbito estudiantil sirvió de modelo para este trabajo, no obstante, el contexto académico de ese trabajo dista de un entorno laboral de los prestadores de servicios de salud, como se plantea en este informe a diferencia de Rojas (2017) quien desarrollo un estudio en el ámbito de un hospital nacional de nivel III que se diferencia de este trabajo por ser un hospital nivel II.- 2, sin embargo, dentro de las sugerencias que el autor hace referencias en el mismo ámbito a desarrollarse. Se tiene que tomar en cuenta la investigación no solo como un tema de verificación de datos sino también en búsqueda de conocimientos en el entorno nosocomial.

El Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega (HLNV), es un nosocomio nivel II – 2, que tiene una cobertura actualmente que atiende un promedio de 11,799 consultas mensuales de medicina, cirugía, ginecología, pediatría y que en hospitalización egresan alrededor de 1017 pacientes cada mes, que residen en los distritos de Los Olivos, San Martín, La Perla (Callao), Comas. Actualmente cuenta con un total de 879 servidores entre personal asistencial y administrativo, teniendo la misión de ser una entidad pública de Seguridad Social de Salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en Salud (EsSalud, 2017, p. 1).

Por percepciones propias, se vio que entre el personal asistencial habían roces y malos entendidos, los mismos que, en algunas ocasiones generan malestar a los demás trabajadores del entorno. Asimismo, de acuerdo al Registro de Procesos Administrativos del HLNV, en lo que va del año 2018 y al término del 2017 se tuvieron 32 casos descritos en informes que se presentan entre profesionales

de la salud debido a rencillas o problemas personales, además, aunque en menor cantidad, en el 2017 se tuvieron 3 denuncias en el ministerio público por las mismas razones, lo que deja traslucir un clima laboral complicado y tenso. Dentro del terreno institucional, el área de recursos humanos registró tardanzas en el personal, al mismo que procede con los descuentos de acuerdo a ley, lo que agudiza el malestar de estos trabajadores, manifestando su descontento en un poco compromiso dentro de la organización evidenciándola en su escasa participación en las pocas reuniones de confraternidad y camaradería que se dan por celebraciones puntuales como el día del enfermero, día de la madre, entre otras festividades que el departamento no deja pasar desapercibido.

Esta situación refleja poca calidad en algunos procesos asistenciales, lo que origina a su vez malestar en los usuarios externos. Quizás sean necesarias jornadas de capacitación en tema de interrelaciones, ya sea coaching u otro de habilidades blandas, pero lamentablemente el área directiva del hospital mira con desinterés los problemas cotidianos siendo un riesgo el poco manejo de los mismos, pues solamente a manera de citación, hay muy poca capacidad de escucha activa, teniendo un modelo de comunicación vertical o indirecta con el jefe inmediato. Ante esta situación, este trabajo de investigación pretende realizar una medición basal que permita aproximar el diagnóstico situacional de las relaciones interpersonales, buscando, con ello, aproximar a la Inteligencia emocional como una variable que permita explicar el comportamiento o exteriorización de la conducta en estos trabajadores.

8. METODOLOGÍA

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental, analítico, transversal, de nivel descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), en el cual se recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar dos instrumentos validados a 80 profesionales de enfermería del HNLNV del Callao, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

9. RESULTADOS

Tabla 1.

Frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Inteligencia Emocional	Frecuencia	Porcentaje válido
Baja	1	1,3
Media	37	46,3
Alta	42	52,5
Total	80	100,0

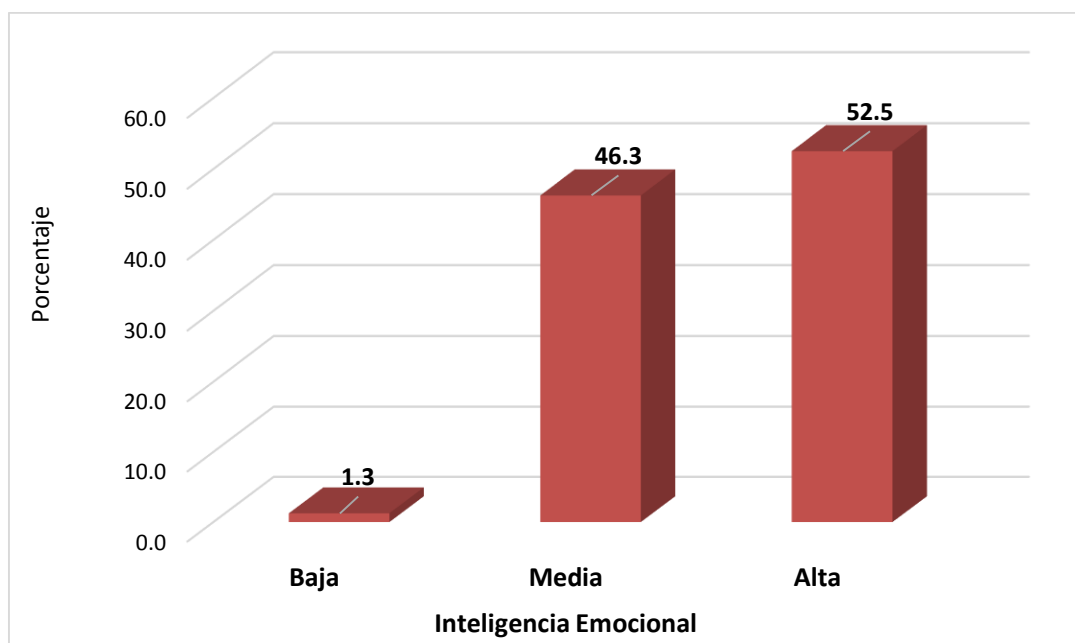


Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable inteligencia emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal de enfermería se ubicó mayoritariamente en la categoría Alta con un 52,5% de un total de 80 personas. La categoría Media tuvo un 46,3%. La categoría inferior fue la Baja con un 1,3%. Esto revela que en realidad la inteligencia emocional de este personal es mayoritariamente de buen nivel

Relaciones Interpersonales.

Tabla 2.

Frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	1	1,3
Regular	29	36,3
Bueno	50	62,5
Total	80	100,0

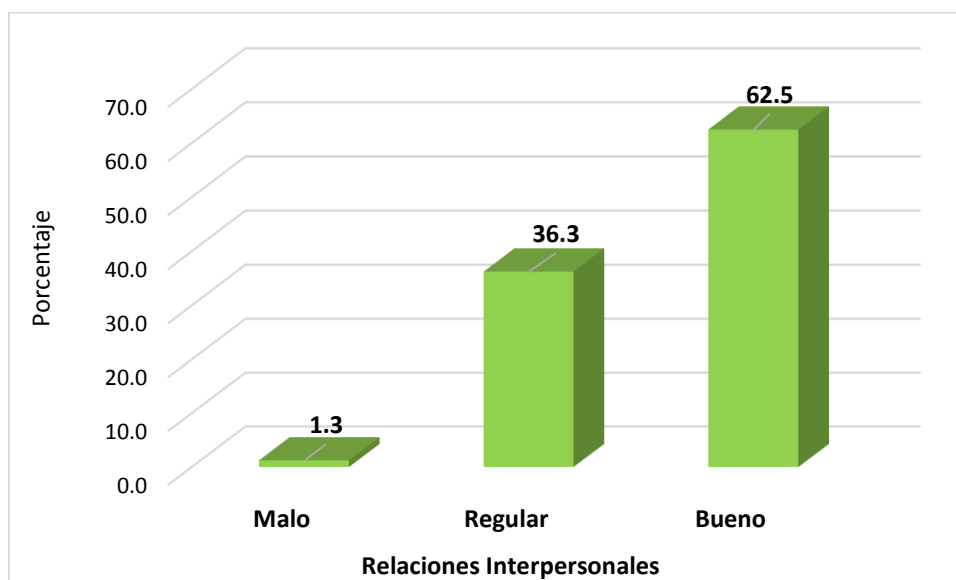


Figura 3. Distribución de frecuencias de la variable relaciones Interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

En la tabla anterior se observó que el personal de enfermería se ubicó mayoritariamente en la categoría Bueno con un 62,5% de un total de 80 personas. La categoría Regular tuvo un 36,3%. La categoría inferior fue la Malo con un 1,3%. Esto revela que el nivel de esta variable es un buen aliciente para este personal dentro de este nosocomio.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general: Relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales.

H1: Existe relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

3. Prueba estadística: Rho Spearman.

4. Cálculo o reportes:

Tabla 3.

Prueba de correlación Rho Spearman entre las Relaciones Interpersonales y la Inteligencia Emocional del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

			Relaciones Interpersonales	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	80	80
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	80	80

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

Conclusión del contraste:

En esta tabla se vio que, de acuerdo a los datos de la población evaluada, se tiene baja asociación de 0,493 entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018.

10. DISCUSIÓN

En los resultados descriptivos se observó que las frecuencias de la inteligencia emocional en los encuestados tuvo una predominancia en la categoría Alta con un

52,5% del total. Esto es coincidente con lo obtenido por Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown y Young (2018), quienes además propusieron una intervención en un grupo humano homólogo al estudiado en esta tesis. Por otro lado, en las dimensiones de esta variable se observó que las habilidades sociales fueron las más elevadas en la categoría Alta, teniendo una categoría Media elevada para la dimensión Empatía con un 90%, lo que revela que este grupo humano tiene muchas potencialidades que podrían reforzarse posteriormente como también lo sugirieron López-Fernández (2016) después de su trabajo de investigación. En el caso de la variable relaciones interpersonales, se obtuvo que la mayor frecuencia estuvo en la categoría Bueno con un 62,5%, teniendo que la dimensión Resolución de conflictos tuvo la frecuencia más alta en la categoría Mala (17,5%), lo que refleja mucho en la realidad observada dentro de este nosocomio. Lo interesante de este resultado es que ya se tiene evidencia para señalar que este aspecto debe reforzarse de manera positiva o se corre el riesgo de complicar el clima laboral, agudizando los problemas personales, como lo señaló acertadamente Yansa (2016).

En la demostración de la hipótesis general se evidenció que hubo asociación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería evaluado en el HLN, aunque, el nivel bajo ($r = 0,493$) obtenido deja aperturada la posibilidad para incrementar más investigaciones que favorezcan el esclarecimiento de esta relación. Por otro lado, este resultado es coincidente con el de López-Fernández (2016), aunque salvando la condición del grupo humano donde evaluó. Por otra parte, de acuerdo con lo observado, este resultado es coherente con lo observado debido a que si bien las relaciones interpersonales son buenas, podrían mejorarse en función a la potencialización de la inteligencia emocional, como lo señaló Goleman (1999) en su teoría sobre este aspecto, sin embargo, es imprescindible que se haga un diagnóstico mayor en esta misma institución, pudiendo ampliar esta investigación hacia otros profesionales en los demás servicios asistenciales y administrativos.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos de la población evaluada, se tuvo baja asociación de 0,493 entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLN Lima 2018.

12. REFERENCIAS

- Bar-On, R., Tranel, D., Denburg, N. L., & Bechara, A. (2005). *Exploring the neurological substrate of emotional and social intelligence*. In J.T. Cacioppo and G.G. Bernston (Eds.), *Key readings in social psychology: Social neuroscience*. New York, NY: Psychology Press, pp. 223-37.
- EsSalud (2017). Evaluación del plan estratégico institucional 2012 – 2016. Recuperado de http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_estrategico_institucional_2012_2016_2do_semestre.pdf
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona, España: Editorial Kairós.
- Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- López-Fernández, C. (2016). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación Médica*, 6(1). 83-92. doi: <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.04.002>
- Rojas, C. (2017). *Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de enfermería en emergencia de un hospital nacional de nivel III Lima 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Salinas, R. J. (2016). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en estudiantes de 6° grado de primaria de la I.E. N° 6031 "Santa María de Lurín"- distrito de Lurín, 2015*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, Conocimiento y Personalidad*, 9(3), 185-211.
- Sánchez, V. & Olortegui, J. (2004) El Componente emocional y la moral en las relaciones interpersonales: *Revista Construir la conciencia*, 59-74

- Snowden, Stenhouse, Duers, Marshall, Carver, Brown & Young (2018). The relationship between emotional intelligence, previous caring experience and successful completion of a pre-registration nursing/midwifery degree. *Journal of Advanced Nursing*, 74(2). doi: <https://doi.org/10.1111/jan.13455>
- Yansa, K. P (2016) *La inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la convivencia y el desempeño laboral entre el personal de una empresa: caso empresa SIAPROCI* (Tesis de maestría). Quito, Ecuador: Universidad Central de Ecuador.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Patricia Del Carmen Montesinos Matos (X), egresada (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 41514282, con el artículo titulado: “Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 18 de agosto de 2018

.....
Br. Patricia Del Carmen Montesinos Matos
DNI N°. 41514282

Anexo 2. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INTELIGENCIA EMOCIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Autoconciencia	Identifica cambios Maneja la presión laboral Es consciente de las asociaciones fisis – psicológicas Identifica los mensajes más allá de sus interpretaciones	1, 6, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 21	1 – 3 = Capacidad de grado bajo 4 = Capacidad de grado medio 5 – 7 = Capacidad de grado alto	Baja (45 - 134) Media (135 - 225) Alta (226 - 315)
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018		Autorregulación o control de las emociones	Separa su estado emocional del laboral Regula su enfado en situaciones difíciles Acude al dialogo para solucionar problemas Sabe cuándo empezar un enfado		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Motivación	Se motiva cuando empieza algo Se recupera rápido después de contratiempos Completa tareas antes de tiempo Desarrolla pautas de conducta nuevas y productivas	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28		
¿Cuál es la relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018?	Determinar la relación entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018	Existe relación significativa entre la autoconciencia o autoconocimiento y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018	Empatía	Comunica sentimientos eficazmente Mantiene la calma cuando es blando de críticas o ataques Calcula el tiempo de su comportamiento sobre los demás Resuelve conflictos Emplea técnicas de comunicación grupal	8, 16, 19, , 20, 29, 30, 31, 32, 33		
			Habilidades sociales	Influye sobre los demás directa o indirectamente Fomenta la confianza en los demás Ayuda a los demás a controlar sus emociones Muestra comprensión hacia los demás Entabla conversaciones intimas con sus pares Detecta congruencias entre las emociones o sentimientos de su entorno	34 - 45		
¿Cuál es la relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018?	Determinar la relación entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018	Existe relación significativa entre la autorregulación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLVN Lima 2018	VAR: RELACIONES INTERPERSONALES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES
			D1: Comunicación	Expresión interpersonal Expresión a nivel grupal Expresión espontánea Expresa sinceridad Cuida expresiones hirientes	1-11	1=Nunca	Buena (107-145)

¿Cuál es la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?	Determinar la relación entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	Existe relación significativa entre la motivación y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	D2: Ambiente de colaboración	Prioriza el interés común Cuida el clima laboral Capacidad de negociación Claridad de objetivos Fomenta la colaboración	12-18	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre	Regular (68- 106) Mala (29-67)
¿Cuál es la relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?	Determinar la relación entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	Existe relación significativa entre la empatía y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	D3: Actitudes socio afectivas	Participa con ideas claras Motiva en su entorno Socializa las actividades Muestra respeto por la opinión de su entorno	19-24		
¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018?	Determinar la relación entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	Existe relación significativa entre las habilidades sociales y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del HLNV Lima 2018	D4: Resolución de los conflictos	Mantienen las relaciones interpersonales Inclusión de sus compañeros Tolera y facilita la tolerancia Mantiene el respeto Contribuye en la solución de conflictos	25-29		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS					
Tipo de Estudio: Básico.	Población: 120 de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega	Técnica: Encuesta					
Diseño de Investigación: No Experimental. Correlacional.	Muestreo: No probabilístico, intencional. Muestra: 80 de enfermería del Hospital EsSalud Luis Negreiros Vega	Instrumento: Escala de Medición de Inteligencia Emocional (EMIE) - Daniel Goleman (1999); Escala de Medición de Relaciones Interpersonales (EMRI) – Monjas (2002) Escalamiento: Tipo Likert	Estadística a utilizar				
			Tablas y gráficos descriptivos.				
			Pruebas inferenciales: Coeficiente de Rho de Spearman. SPSS Versión 25				

Anexo 3: Instrumentos de toma de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Introducción: Buenos días, soy Patricia..., estudiante de la Escuela de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, estoy realizando un trabajo de investigación titulado: *Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018*. Teniendo como objetivo obtener información para determinar la relación entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales del personal de enfermería de este hospital. Por el cual necesito su entera colaboración y solicito que responda las siguientes preguntas con veracidad y criterio personal. Este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán de uso para la autora de antemano se le agradece su colaboración.

Autorizo el uso de mis respuestas: Si _____ No _____

TEST PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Edad: _____ 2. Sexo: F _____ M _____ 3. Servicio: _____

En cada frase debes valorar, en una escala del 1 al 7, la capacidad descrita. Antes de responder, intenta pensar en situaciones reales en las que has tenido que utilizar dicha capacidad.

Nº	ITEMS	Capacidad en grado bajo			Media	Capacidad en grado alto		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Identificar los cambios del estímulo fisiológico							
2	Relajarnos en situación de presión							
3	Actuar de modo productivo cuando estamos enfadados							
4	Actuar de modo productivo en situaciones de ansiedad							
5	Tranquilizarnos rápido cuando estamos enfadados							
6	Asociar diferentes indicios físicos con emociones diversas							
7	Usar el diálogo interior para controlar estados emocionales							
8	Comunicar sentimientos de modo eficaz							
9	Pensar en sentimientos negativos sin angustiarnos							
10	Mantener la calma cuando somos el blanco del enfado de otros							
11	Saber cuándo tenemos pensamientos negativos							
12	Saber cuándo nuestro "discurso interior" es positivo.							
13	Saber cuándo empezamos a enfadarnos							
14	Saber cómo interpretamos los acontecimientos							
15	Conocer qué sentimientos utilizamos actualmente							
16	Comunicar con precisión lo que experimentamos							

17	Identificar la información que influye sobre nuestras interpretaciones							
18	Identificar nuestros cambios de humor							
19	Saber cuándo estamos a la defensiva							
20	Calcular el impacto que nuestro comportamiento tiene sobre los demás							
21	Saber cuándo no nos comunicamos con sentido							
22	Ponernos en marcha cuándo lo necesitamos							
23	Recuperarnos rápido después de un contratiempo							
24	Completar tareas a largo plazo dentro del tiempo previsto							
25	Producir energía positiva cuando realizamos un trabajo poco interesante							
26	Abandonar o cambiar hábitos inútiles							
27	Desarrollar pautas de conductas nuevas y más productivas							
28	Cumplir con lo que decidimos							
29	Resolver conflictos							
30	Desarrollar el consenso con los demás							
31	Mediar en los conflictos de los demás							
32	Utilizar técnicas de comunicación interpersonal eficaces							
33	Expresar los sentimientos de un grupo							
34	Influir sobre los demás de forma directa o indirecta							
35	Fomentar la confianza en los demás							
36	Montar grupos de apoyo							
37	Hacer que los demás se sientan bien							
38	Proporcionar apoyo y consejo a los demás cuando sea necesario							
39	Reflejar con precisión los sentimientos de las personas							
40	Reconocer la angustia en los demás							
41	Ayudar a los demás a controlar sus emociones							
42	Mostrar comprensión hacia los demás.							
43	Entablar conversaciones íntimas con los demás							
44	Ayudar a un grupo a controlar sus emociones							
45	Detectar congruencias entre las emociones o sentimientos de los demás y sus conductas.							

ESCALA DE MEDICIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

En cada frase debes valorar, en una escala del 1 al 5, en donde 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

N°	ITEM	1	2	3	4	5
1	¿Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida?					
2	¿Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo?					
3	¿Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros?					
4	Defiende sus derechos mediante opiniones delante de los demás compañeros?					
5	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros?					
6	Realiza actividades proactivas con sus compañeros?					
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas?					
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones?					
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?					
10	Suele admitir que ha cometido algún error con sus compañeros?					
11	Suele considerar lo que es bueno para el equipo de trabajo por encima de sus intereses?					
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores?					
13	Toma decisiones que produce dificultades para la institución?					
14	Dispone de capacidad para negociar temas complejos?					
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.					
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer					
17	Comunica su función de forma permanente en la institución					
18	Promueve la buena comunicación con los compañeros					
19	Participa en la planificación de actividades en la institución					
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades					
21	Participa en el logro de un buen clima laboral					
22	Siente motivación a participar en las actividades que realiza la institución					
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
24	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores?					

25	Comparte la información con todo los compañeros de trabajo					
26	Respeto las funciones de sus demás compañeros					
27	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					
28	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
29	Respeto las funciones de sus demás compañeros					

Muchas gracias por su Colaboración!!

Anexo 4. Base de datos

Inteligencia Emocional

Edad	Sexo	Serv.	IE1	IE2	IE3	IE4	IE5	IE6	IE7	IE8	IE9	IE10	IE11	IE12	IE13	IE14	IE15	IE16	IE17	IE18	IE19	IE20	IE21	IE22	IE23
45	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
33	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
36	1	1	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5
38	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
33	1	1	5	6	6	6	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
41	1	1	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6
45	1	1	5	5	5	5	6	4	6	6	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5
38	1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
45	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	1	6	4	5	5	5	5	6	3	6	6	6	5	5	3
40	1	1	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
51	1	1	3	4	4	2	3	1	2	3	1	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	5	6
45	1	1	5	6	4	4	5	5	3	6	2	3	2	4	4	5	5	4	4	4	2	6	6	5	5
34	1	1	4	4	5	4	4	1	6	4	6	4	6	5	6	6	6	5	4	6	5	6	6	6	5
42	1	1	6	6	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	7	5	6	6	6	7	6	6	6	6	4
39	2	1	5	6	6	6	7	5	6	6	5	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7
32	1	1	5	5	6	5	5	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6
38	2	1	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	5
31	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5
42	1	1	7	6	6	6	5	6	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7
33	1	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
33	1	1	5	5	6	6	5	6	6	6	1	5	6	5	5	6	6	5	5	6	3	3	6	5	6
36	1	1	6	6	7	5	6	5	5	6	1	6	6	6	5	5	5	7	7	5	3	6	5	7	6
39	2	1	3	6	5	5	5	6	6	5	2	6	6	6	5	5	6	5	5	5	4	6	6	6	6
42	1	1	6	6	5	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6

27	1	1	5	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	
37	1	1	6	6	6	5	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	5	5	
40	1	1	4	4	4	4	4	5	6	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
32	1	1	5	7	6	6	5	7	7	7	5	7	6	7	7	5	7	6	4	6	5	6	5	7	5	
41	2	2	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	
38	1	4	4	5	5	6	4	6	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	6	6	5	5	4	5	
40	1	5	6	7	6	6	7	6	7	7	1	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	
51	1	5	5	5	6	5	6	6	5	6	4	6	5	7	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	5	
32	1	1	7	7	6	6	4	7	5	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	
36	2	1	5	5	6	6	5	4	6	3	6	5	6	7	5	6	6	1	6	6	6	6	6	6	7	
39	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
40	1	1	6	4	5	4	6	5	4	5	4	5	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	
49	1	1	7	7	7	7	7	6	7	7	1	7	1	6	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	
35	1	1	5	5	6	5	5	6	6	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
36	1	2	6	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	4	
41	1	1	7	6	4	4	6	7	7	6	2	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	
28	1	3	5	7	5	5	7	4	5	3	2	6	4	5	5	5	6	6	6	7	4	4	5	4	4	
36	1	1	7	4	4	4	3	7	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	
30	2	2	2	6	3	3	6	3	6	6	2	6	3	6	3	4	2	6	3	5	2	4	4	2	4	
45	1	2	5	4	5	5	4	5	5	7	6	4	4	4	6	6	6	6	6	7	5	5	4	4	4	
37	2	1	6	6	6	6	6	7	7	5	4	6	7	7	6	6	7	6	5	7	7	7	6	6	6	
30	1	1	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	
40	1	4	3	6	6	3	6	4	4	6	6	5	4	6	6	4	5	5	6	6	6	6	4	6	4	
33	1	1	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	
38	2	2	6	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
33	2	1	6	4	3	3	4	5	2	4	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
38	1	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	
30	1	3	3	6	6	6	4	4	5	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6

33	1	1	7	7	7	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6
45	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
35	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
32	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
36	1	1	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5
30	1	1	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5
29	1	1	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5
38	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
42	2	1	5	5	5	5	6	4	6	6	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5
36	1	2	5	5	5	5	6	4	6	6	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5
29	1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
38	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
36	1	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
27	1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
39	2	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
29	1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
35	1	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
29	1	2	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
39	2	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
38	1	1	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6
33	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
32	1	1	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6
45	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
39	1	1	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6
35	1	1	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	6
36	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
32	1	1	6	6	6	5	6	3	4	6	5	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
35	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4

IE24	IE25	IE26	IE27	IE28	IE29	IE30	IE31	IE32	IE33	IE34	IE35	IE36	IE37	IE38	IE39	IE40	IE41	IE42	IE43	IE44	IE45
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
5	6	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
6	5	2	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	6	5	6	3	5	6
6	5	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	4	5	6	6	5
6	1	2	5	6	6	4	4	5	6	1	6	7	6	5	5	5	4	4	6	7	6
5	5	2	6	7	6	5	7	6	6	4	5	6	7	6	6	3	4	6	4	6	3
5	5	4	5	5	6	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	6	5	6	4	4	5
4	4	6	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	6	5	5	6	6	6	5	7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
4	5	5	5	6	6	5	6	4	6	6	6	7	6	5	6	6	6	7	6	7	6
6	6	7	6	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6
5	5	4	4	6	5	5	4	5	4	4	5	4	6	6	5	6	6	6	5	5	5
5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	5	5
7	6	6	6	6	7	7	7	3	6	5	5	3	6	6	6	3	6	6	3	6	3
6	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7	5	5
6	7	7	5	5	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7
6	6	6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7
6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
5	5	6	6	6	6	5	6	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	4	4	5

7	4	5	4	7	7	7	4	7	7	3	7	7	7	7	6	7	6	6	7	6	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	6	3	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6
7	7	6	7	6	6	7	5	7	7	5	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7
7	6	2	6	7	6	6	5	6	5	6	7	5	6	6	6	5	4	7	6	5	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	7	7
7	5	7	6	6	4	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	5	6	3	4	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
2	3	6	5	6	6	6	4	6	5	2	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5
6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	7
4	5	6	6	6	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5
6	5	1	6	7	6	6	6	6	7	5	7	5	6	7	4	4	5	7	6	5	5
5	4	6	5	7	6	6	6	6	5	6	7	6	7	6	6	5	7	7	5	6	5
4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	6	5	5	5
2	5	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	4	2	5	2	4	3	4
5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	5
6	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	7
5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4
5	4	6	6	6	6	6	1	6	4	4	4	4	6	6	6	4	4	6	6	4	4
5	5	4	5	5	5	6	6	6	4	5	5	4	7	5	5	5	6	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
4	2	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	2	6	4	4	5	2	5	4	3	5
4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6

6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6	
6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	5	
6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	5	
6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	4	5	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
6	5	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
6	5	6	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	4	6	6	6	6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6	
6	5	2	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	6	5	6	3	5	6	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
6	5	2	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	6	5	6	3	5	6	
6	5	2	5	6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	6	5	6	3	5	6	
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6	
6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6	5	5	6	6	6	4	5	6	
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	

Relaciones interpersonales.

RI1	RI2	RI3	RI4	RI5	RI6	RI7	RI8	RI9	RI10	RI11	RI12	RI13	RI14	RI15	RI16	RI17	RI18	RI19	RI20	RI21	RI22	RI23	RI24	RI25	RI26	RI27	RI28	RI29
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4
5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	1	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5
4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	1	3	4	3	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5
4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5
4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5

4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	3	5	5	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	1	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
3	3	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	1	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	
5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	2	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	
4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	1	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	2	5	4	2	4	
5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	
4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
3	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	3	5	5	
5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
4	2	4	2	3	2	3	4	4	5	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	5	5	
3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	1	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4

5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	1	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	1	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	5	4	1	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4

Anexo 5. Print de los resultados.

*Resultado Patricia Tesis.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas Estadísticos Tabla de frecuencia Inteligencia Emocional Relaciones Interpersonales

Registro Tablas personalizadas Título Notas Tabla 1

Registro Tablas personalizadas Título Notas Tabla 1

Correlaciones no paramétricas Título Notas Correlaciones Correlaciones no paramétricas

Correlaciones no paramétricas Título Notas Correlaciones Correlaciones no paramétricas

Correlaciones no paramétricas Título Notas Correlaciones Correlaciones no paramétricas

Correlaciones no paramétricas Título Notas Correlaciones Correlaciones no paramétricas

GGraph

Correlaciones

			D1: Autoconciencia	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D1: Autoconciencia	Coefficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Correlaciones

			D2: Autorregulación	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D2: Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Efectúe una doble pulsación para editar Registro

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 82, W: 1272 pt.

*Resultado Patricia Tesis.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Inteligencia Emocional

Relaciones Interpersonales

Registro

Tablas personalizadas

Título

Notas

Tabla 1

Registro

Tablas personalizadas

Título

Notas

Tabla 1

Correlaciones no paramétricas

Título

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

GGraph

Correlaciones

		D3: Motivación		Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D3: Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Correlaciones

		D4: Empatía		Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,223*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	80	80
Relaciones Interpersonales	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,223*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	80	80

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 1272 pt.

*Resultado Patricia Tesis.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Inteligencia Emocional

Relaciones Interpersonales

Registro

Tablas personalizadas

Título

Notas

Tabla 1

Registro

Tablas personalizadas

Título

Notas

Tabla 1

Correlaciones no paramétricas

Título

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

Correlaciones no paramétricas

Notas

Correlaciones

GGraph

Correlaciones

			D5: Habilidades Sociales	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	D5: Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Correlaciones

			Relaciones Interpersonales	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 82, W: 1272 pt.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del hospital Luis Negreiros Vega 2018”**; de la estudiante **Montesinos Matos, Patricia del Carmen**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 12 de julio del 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín
DNI: 16735482



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018.

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

AUTOR:
Br. Patricia Montesinos Matos

Resumen de coincidencias

24 %

Se está viendo fuentes estúdiar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 repositorio ucv.edu.pe 4 %
- 2 Entrega a Universidad... 1 %
- 3 repositorio upe.edu.pe 1 %
- 4 Entrega a Universidad... 1 %
- 5 m.monografias.com <1 %
- 6 repositorio upe.edu.pe <1 %
- 7 motivacionyguia.com <1 %
- 8 repositorio unal.edu.pe <1 %



Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://en.tumblr.com/app/carta/es/?e=1&id=982138581&id=1049816754&lang=es>

feedback studio

Tesis Maestría Tes entrega

Feedback Studio - Google Chrome

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales
del personal de enfermería del Hospital Luis
Negreiros Vega 2018.

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

AUTOR:
Br. Patricia Montesinos Matos

10 de 24

Filtros y configuración

Filtros

- Excluir citas
- Excluir bibliografía
- Excluir fuentes que tengan menos de:
 - palabras
 - 5
 - No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado múltiple

Aplicar cambios

Informe nuevo

Página 1 de 88

Número de palabras: 17752

Text-only Report High Resolution

16:16

12/07/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Montesinos Matos Patricia del Carmen

D.N.I. : 41514282

Domicilio : Jr. Echenigüe #921-Maddalena del Mar

Teléfono : Fijo : Móvil :

E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Montesinos Matos Patricia del Carmen

Título de la tesis:

La Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales
del personal de Enfermería del Hospital Luis Negreiros Veja 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Patricia Montesinos Matos

Fecha :

14.09.18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Eswela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MONTESINOS MOROS, Patricia del Carmen

INFORME TITULADO:

La Inteligencia Emocional y Relaciones Interpersonales
del personal de Enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoná


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN