

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE
CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO. AREQUIPA, 2018.**

Tesis presentada por la Bachiller:

Rivas Lira, Narvy Edelyn

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Gerencia en Salud

Asesor:

Mg. Rivas Chávez, Manuel Orlando

AREQUIPA – PERU

2019

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Jose Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano

BORRADOR DE TESIS: "RELACION ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA, 2018."

MAESTRISTA : RIVAS LIRA, NARVY EDELYN

FECHA : 09 de mayo del 2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones.

Habiendo subsanados las observaciones del borrador de Tesis puede pasar a la sustentación.

Atentamente,



Dra. Teresa Chocano

DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

A : **DR. JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS**
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica de Santa María

De : **DR. GILBERTO RAFAEL GALLEGOS RAMOS**
Dictaminador del Proyecto de Tesis

Expediente : 20190000012717 Boleta N°: 054
GG

Bachiller : RIVAS LIRA, Narvy Edelyn

Maestría : Gerencia en Salud

Proyecto : "RELACIÓN ENTRE AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS
INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL
HONORIO DELGADO. AREQUIPA, 2018"

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Proyecto de Tesis, señalándose las siguientes observaciones:

- 1.- La maestría ha levantado las observaciones correspondientes.
- 2.- Este Proyecto de Tesis está apto para la sustentación correspondiente.

Subsanadas las observaciones, el alumno presentará otra vez su Proyecto de Tesis para nuevo dictamen.

Arequipa, 27 de Mayo de 2019.



Dr. Gilberto Rafael Gallegos Ramos
Dictaminador de Proyecto de Tesis

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. José Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Mgter. Manuel Orlando Rivas Chávez.

BORRADOR DE TESIS: "RELACION ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, AREQUIPA, 2018"

MAESTRISTA: RIVAS LIRA, NARVY EDELYN.

FECHA: 02 de mayo del 2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalando las siguientes observaciones:

Ha subsanado las observaciones.

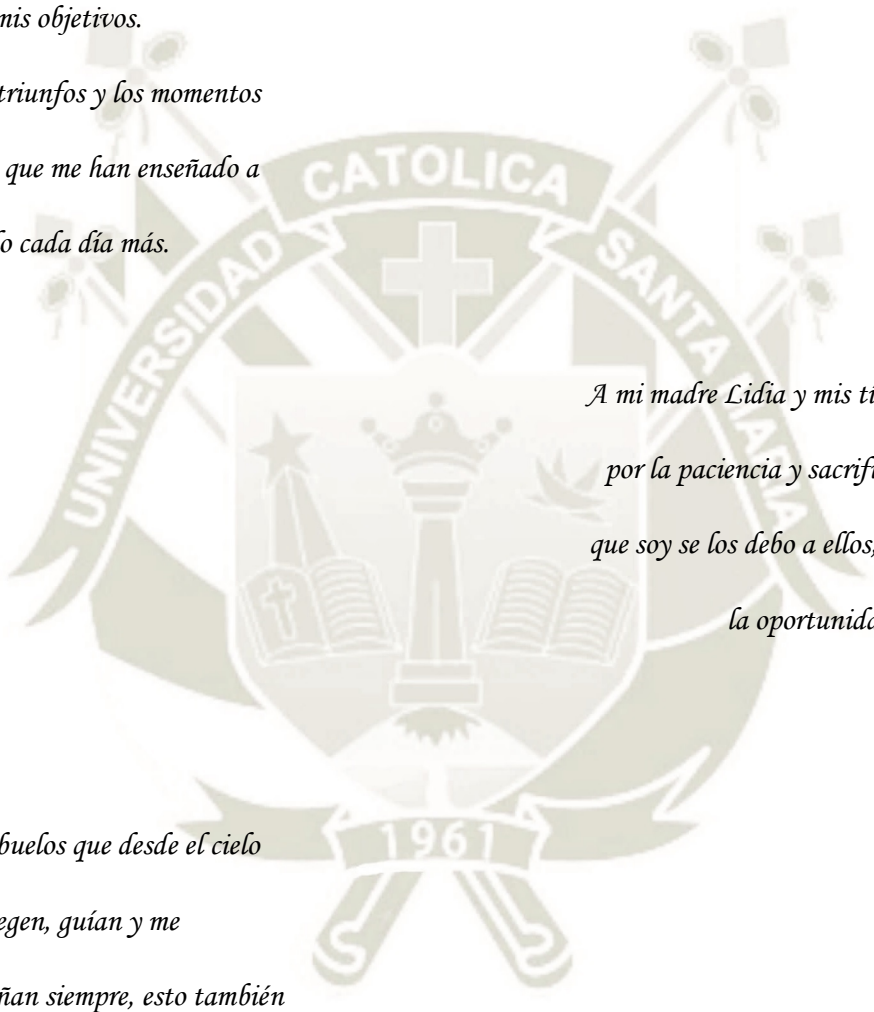
Atentamente.



Mgter. Manuel Orlando Rivas Chávez

DEDICATORIA

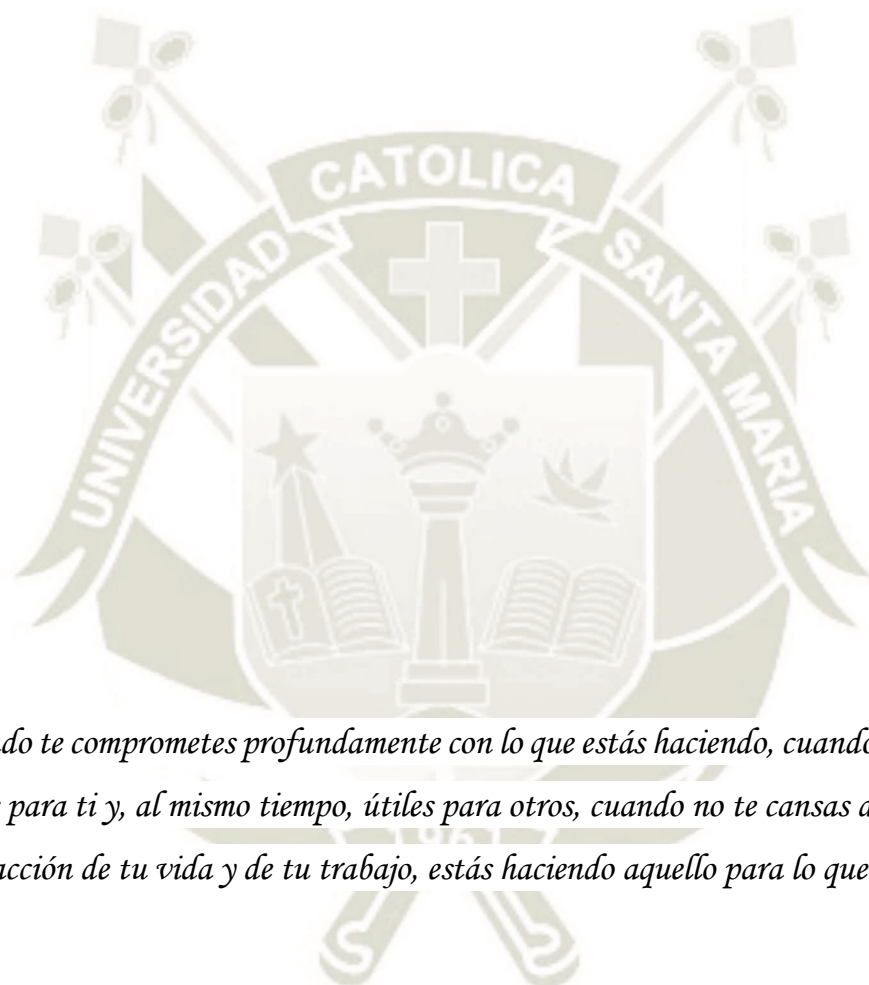
*A Dios por permitirme llegar
hasta este momento de mi vida.
En el que puedo ver realizado
uno de mis objetivos.
Por los triunfos y los momentos
difíciles que me han enseñado a
valorarlo cada día más.*



*A mi madre Lidia y mis tíos Jacinto y Elmer
por la paciencia y sacrificio, porque todo lo
que soy se los debo a ellos, gracias por darme
la oportunidad de desarrollarme
profesionalmente.*

*A mis abuelos que desde el cielo
me protegen, guían y me
acompañan siempre, esto también
se los debo a ustedes.*

*A Renzo Salcedo Peña por acompañarme
en los momentos más difíciles, por su
apoyo incondicional y compartir conmigo
alegrías y tristezas.*



“Cuando te comprometes profundamente con lo que estás haciendo, cuando tus acciones son gratas para ti y, al mismo tiempo, útiles para otros, cuando no te cansas de buscar la dulce satisfacción de tu vida y de tu trabajo, estás haciendo aquello para lo que naciste”

Gary Zukav

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	
ABSTRACT	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1.1. Enunciado del problema	3
1.2. Interrogantes del problema	3
1.3. Descripción del problema.....	3
1.4. Justificación del problema	5
2. HIPÓTESIS	7
3. OBJETIVOS	7
4. ALCANCES Y LIMITACIONES	8
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	9
1. AFRONTAMIENTO	9
2. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	11
3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	21
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	26
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	32
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
4. CRONOGRAMA DE TRABAJO	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
1. RESULTADOS	42
1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA	42
1.2. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO.....	56
1.3. SATISFACCION LABORAL.....	68
1.4. RELACIÓN ENTRE ESTILO DE AFRONTAMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL	70

CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
ANEXOS	83
ANEXO N° 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	84
ANEXO N° 2. CUESTIONARIOS	86
ANEXO N° 3. AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL	92
HONORIO DELGADO	92
ANEXO N° 4. MATRIZ DE SISTEMATIZACION DE DATOS	94



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Pág.
Tabla N° 01 Población en estudio según Edad	42
Tabla N° 02 Población en estudio según Sexo	44
Tabla N° 03 Población en estudio según estado civil	46
Tabla N° 04 Población en estudio según condición laboral	48
Tabla N° 05 Población en estudio según tiempo de ejercicio laboral	50
Tabla N° 06 Población en estudio según el servicio donde labora	52
Tabla N° 07 Población en estudio según tiempo que viene laborando en el servicio.	54
Tabla N° 08 Población en estudio según nivel Colaborativo	56
Tabla N° 09 Población en estudio según nivel Evitador	58
Tabla N° 10 Población en estudio según nivel Controlador	60
Tabla N° 11 Población en estudio según nivel Acomodaticio	62
Tabla N° 12 Población en estudio según nivel Acomodaticio	64
Tabla N° 13 Población en estudio según nivel de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	66
Tabla N° 14 Población en estudio según nivel de Satisfacción Laboral	68
Tabla N° 15 Correlación entre estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y Satisfacción Laboral	70

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	Pág.
Figura N° 01 Población en estudio según Edad	43
Figura N° 02 Población en estudio según Sexo	45
Figura N° 03 Población en estudio según estado civil	47
Figura N° 04 Población en estudio según condición laboral	49
Figura N° 05 Población en estudio según tiempo de ejercicio laboral	51
Figura N° 06 Población en estudio según el servicio donde labora	53
Figura N° 07 Población en estudio según tiempo que viene laborando en el servicio	55
Figura N° 08 Población en estudio según nivel Colaborativo	57
Figura N° 09 Población en estudio según nivel Evitador	59
Figura N° 10 Población en estudio según nivel Controlador	61
Figura N° 11 Población en estudio según nivel Acomodaticio	63
Figura N°12 Población en estudio según nivel Acomodaticio	65
Figura N° 13 Población en estudio según nivel de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	67
Figura N° 14 Población en estudio según nivel de Satisfacción Laboral	69
Figura N° 15 Correlación entre estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y Satisfacción Laboral,	71

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería y como objetivos específicos fue identificar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales en el profesional de enfermería y determinar el grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.

La población estuvo constituida por 275 enfermeras, siendo una selección de la muestra que se realizó con la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, para encuestar a 112 enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018. El método fue relacional, la técnica fue el cuestionario a una escala inventory MODE OCCI ROCI II sobre estilos de afrontamiento ante conflictos validado por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993), el cual consta de 28 reactivos, y para estudiar la variable de satisfacción laboral fue tomado de una investigación ya realizada formulada y validada por Alvarez F. (2015) consta de 12 ítems, Como técnicas estadísticas se utilizó las estadística descriptiva y la técnica de estadística inferencial y correlacional.

Las conclusiones fueron:

El estilo de afrontamiento ante el conflicto interpersonal que desarrollan las enfermeras es el evitador teniendo un nivel alto con un 67.9%, seguido del estilo compromisario con un 63.4% teniendo un nivel alto, el estilo de afrontamiento acomodaticio tiene un 50.0% teniendo un nivel alto, el estilo de afrontamiento colaborativo presenta un 47.3% con un nivel medio y el estilo de afrontamiento controlador llega a un 45.5% y tiene un nivel alto. El estilo de afrontamiento ante conflicto interpersonal que presentan las enfermeras es de nivel alto con un 52.7%.

El grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería presenta un nivel de satisfacción favorable con un 52.7%, seguido de un nivel aceptable con un 47.3%.

De la relación de los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales con satisfacción laboral; se tiene que 30.3% de las enfermeras con un estilo de afrontamiento tiene un nivel alto y presenta un nivel de satisfacción favorable, mientras que un 17.0% presenta un estilo de afrontamiento ante el conflicto interpersonal tiene un nivel medio y presenta un nivel de satisfacción favorable.

Palabras clave: Estilos de afrontamiento, conflictos interpersonales, satisfacción laboral, enfermería.

ABSTRACT

The present study had as a general objective the relationship between the styles of confrontation between interpersonal relationships and job satisfaction in the nursing professional and as the objective of the search. Job satisfaction in the nursing professional of the Honorio Delgado Regional Hospital. Arequipa, 2018

The population was constituted by 275 nurses, being a selection of the sample that was carried out with the non-probabilistic sampling technique for convenience, to survey 112 nurses of the Honorio Delgado Regional Hospital. Arequipa, 2018. Inventory The method was relational, the technique, the questionnaire and the scaling MODE OCCI ROCI II on the styles of confrontation before conflicts valued by Munduate, Ganaza and Alcaide (1993), the quality of 28 reagents, and to study the The variable of job satisfaction was taken from an already carried out research formulated and validated by Alvarez (2015) consists of 12 items, as techniques to improve the descriptive statistics and the inferential and correlational statistics technique.

The conclusions were:

The style of coping with the interpersonal conflict that nurses develop is the avoider having a high level with 67.9%, followed by the compromising style with 63.4% having a high level, the accommodating coping style has a 50.0% having a high level, the collaborative coping style presents 47.3% with a medium level and the controlling coping style reaches 45.5% and has a high level. The style of confronting interpersonal conflict presented by nurses is of a high level with 52.7%.

The degree of job satisfaction in the nursing professional presents a favorable level of satisfaction with 52.7%, followed by an acceptable level with 47.3%.

Of the relation of the styles of confrontation before interpersonal conflicts with labor satisfaction; 30.3% of nurses with a coping style have a high level and have a favorable level of satisfaction, while 17.0% have a coping style in the face of interpersonal conflict, have a medium level and a favorable level of satisfaction. . Key words: Coping styles, interpersonal conflicts, job satisfaction, nursing.

Key words: Coping styles, interpersonal conflicts, job satisfaction, nursing

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los profesionales de Enfermería, debido a las particularidades de su trabajo, enfrentan situaciones que les puede generar inestabilidad emocional o estrés, sobre carga laboral, insatisfacción, etc., que estos vendrían ser los causantes de los conflictos interpersonales entre los profesionales de enfermería, lo cual podría afectar su desempeño profesional. Tanto como en el cuidado y la atención del paciente.

Algunos autores hablan sobre el conflicto como manifestaciones negativas de la interacción humana, la percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias, son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto.

Esta realidad del entorno laboral, es decir el mal manejo de los conflictos entre profesionales de enfermería se presenta como un elemento estresante que repercute negativamente en la satisfacción laboral del profesional pudiendo ello afectar a los subsistemas y sistema global de la organización.

Ello apunta a que las relaciones sociales positivas que se establecen en el seno del equipo de trabajo son determinantes de buena salud intergrupal y generan un alto grado de satisfacción y compromiso profesional.

Frente a situaciones vulnerables el profesional de enfermería, tiene respuestas denominadas estilos de afrontamiento que les permiten afrontar para conseguir alivio, dar solución directa o indirecta al problema y encontrar el equilibrio. Pero así mismo las situaciones violentas que las afecta tienen repercusiones en las diferentes esferas de su vida como es el ámbito personal, social y rendimiento laboral, aspectos poco estudiados que requieren ser conocidos.

El personal de enfermería con función asistencial, puede verse influenciado por el estilo de liderazgo que ejerce la enfermera jefe y al no presentar un liderazgo adecuado podría ocasionar: quejas constantes, desorden en el trabajo e incumplimiento de las metas; disminuyendo así la satisfacción laboral y no brindando un servicio de calidad. En el departamento de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado existen reuniones

con entre enfermeras jefas y enfermeras asistenciales que exponen los inconvenientes y situaciones de conflicto interpersonales, así como tanto también la entrevista individual a cada una sobre las perspectivas del servicio.

Es así que es de suma importancia asignar funciones claras y concisas a las enfermeras jefas del servicio y a la jefa del departamento de enfermería para que comprenda y resuelva situaciones de conflicto en el servicio o en el manejo de personal, para el mejor ambiente o clima organizacional, así como también situaciones propias del trabajo que se pudieran llegar a presentar.

Parte del liderazgo transformacional en una jefa de enfermería, es tener la capacidad de poder desarrollar y dirigir a todo su equipo de trabajo hacia un mismo objetivo, con la idea de un bien común; de tal manera que, le permita generar una buena satisfacción en el trabajo, al velar tanto por los intereses personales de las demás enfermeras; como de los objetivos establecidos de la institución.

Es por esta razón que la autora ha tomado el tema de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y satisfacción laboral del profesional de enfermería, con el fin de determinar la relación entre ambos para tener un conocimiento más completo del problema y así poder encontrar resultados y recomendar acciones que beneficie el trabajo de Enfermería en los sistemas de salud.

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Enunciado del problema

Relación entre estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.

1.2. Interrogantes del problema

1. ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales en el profesional de enfermería del Hospital Honorio Delgado, Arequipa, 2018?
2. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería que predomina, en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2018?
3. ¿Existe relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral, en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2018?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Campo, área y línea de acción

- a) **Campo** : Ciencias de la Salud
- b) **Área** : Gerencia en Salud
- c) **Línea** : Recursos Humanos

1.3.2. Análisis u operacionalización de variables e indicadores

El presente estudio presenta dos variables:

- Variable Independiente : Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales
- Variable Dependiente : Satisfacción laboral

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Variable Independiente</p> <p>Estilos de Afrontamiento ante conflictos interpersonales:</p> <p>Los estilos de afrontamiento ante conflictos es toda reacción que toda persona tiende a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborativo - Evitador - Controlador - Acomodaticio - Compromisario 	<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Tolerancia - Evitación - Comunicación asertiva - Negociación - Discreción - Intermediación - Aceptación de ideas - Preponderancia - Dominio - Arbitrariedad - Autenticidad - Complacencia - Mediación - Acuerdos - Convenios entre compañeros - Evitación de obstáculos. - Particularismo - Colaborativo - Condescendencia - Intimidación - Empatía - Cooperación grupal - Flexibilidad - Competencia

		<ul style="list-style-type: none"> - Aprensión - Temor / miedo - Comprensión
<p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción laboral:</p> <p>Conformidad y armonía del ser humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Con el trabajo - Con las relaciones Interpersonales - Con el ambiente de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Identidad de la tarea - Significación de la tarea - Autonomía - Retroalimentación del puesto - Jefes inmediatos - Compañeros - Paciente - Familia - Físico - Psicoemocional

1.3.3. Tipo de investigación

De campo

1.3.4. Nivel de investigación

Relacional de corte transversal

1.4. Justificación del problema

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene el rol asistencial del profesional de enfermería, siendo parte fundamental del cuidado integral al usuario, los estilos de afrontamiento y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería, estas consecuencias pueden repercutir en distintos ámbitos de su vida y su salud, afecta necesariamente, como víctima secundaria, a los usuarios que están bajo su cuidado y a su vez la organización donde laboran.

Las habilidades emocionales que determinan el estilo de afrontamiento de conflictos interpersonales toman mayor relevancia porque los conflictos muchas veces influyen en la productividad laboral y esto va ocasionando insatisfacción laboral en el profesional de enfermería. Del mismo modo los conflictos interpersonales es una condición fundamental que determina la salud e influye en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generando una atención deficiente a los pacientes ya que estos problemas se vinieron generando continuamente en diversos centros asistenciales por distintas causas lo cual trajo diversas consecuencias como conflictos laborales entre otros.

Además, tiene relevancia humana, debido a que el talento humano es el principal activo que tienen las organizaciones, siendo el profesional de enfermería indispensable para el desempeño de las instituciones sanitarias, responsables de la prevención de enfermedades y de la promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas.

También posee relevancia contemporánea, debido a que mantener saludables a los trabajadores se ha vuelto crucial para preservar la satisfacción de los profesionales y la calidad de los bienes y servicios que ofrecen las empresas. Beneficiando a una mejor atención a los pacientes, una buena relación interpersonal en los enfermeros y una buena relación paciente enfermero. Lo cual esto influirá a una mejor calidad de vida laboral en el campo laboral.

Es evidente que el tema es de especial interés para el autor, dado que anteriormente ha efectuado prácticas clínicas en dicho Hospital y ha podido apreciar de cerca esta vivencia, como a su vez ha realizado estudios similares.

Sirve de apoyo para otros estudios ya que queda demostrado que servirá para futuras investigaciones al profesional de enfermería a diseñar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su relación con la satisfacción laboral en diversos centros laborales.

La utilidad del presente trabajo radica en la relación de los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral que adopte el profesional de enfermería en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza esto permitirá conocer la realidad laboral de esta población además que podremos dar alcances que

permitan mejorar el desempeño de su función y por ende la calidad de cuidado brindado al usuario.

El presente estudio aporta base teórica para el profesional de Enfermería en especial para quien labora en el área administrativo gerencial sobre estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Asimismo, tiene relevancia social, ya que podría aportar en el diseño y aplicación de un programa de salud (propuesta de mejora) dirigido a disipar y detectar en forma oportuna diversos conflictos internos antes que manifiesten en síntomas y/o signos como puede llegar a resultar en depresión o estrés o en el peor de los casos en un síndrome de Burnout a fin de darles tratamiento oportuno y resolverlas o controladas garantizando el rendimiento, la calidad en los servicios que brinda por el profesional de enfermería.

Su principal implicación práctica radica en que el programa de salud antes mencionado, podría aplicarse también en otros hospitales o centros de salud para mejorar la calidad de servicio y el aumento de la productividad y satisfacción del profesional de enfermería en bien de su salud mental.

2. HIPÓTESIS

Dado que los estilos de afrontamiento son conductas implícitas o explícitas de los trabajadores frente a demandas del entorno laboral, es así que éstas pueden afectar su satisfacción profesional.

Es probable que los estilos de afrontamiento se relacionen con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.
- Determinar el grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa, 2018.

4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1. ALCANCES

- Los resultados de la presente investigación, podrán ser generalizados a poblaciones que presenten características similares a la población en estudio.

2. LIMITACIONES

- Negativa del personal de enfermería para participar en el proyecto de investigación.
- Probable subjetividad de la población de estudio al momento de la entrevista.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. AFRONTAMIENTO

1.1. Definición

El término afrontamiento es la traducción al castellano del término en inglés *coping*, y se corresponde con la acción de afrontar, es decir, de arrastrar, hacer frente a un enemigo, un peligro, responsabilidad, etc., un agente o acontecimiento estresante, es suma.

En la literatura científica sobre estrés, se han propuesto diversas definiciones para el término “afrontamiento”. Una de las definiciones más aceptadas es la de (1), definen el “afrontamiento” como los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir, tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una respuesta al estrés que tiene dos grandes funciones, la primera implica solucionar el problema y en segundo lugar el afrontamiento nos permite actuar sobre las respuestas emocionales y físicas relacionadas con el estrés para poder mantener nuestro ánimo y continuar funcionando bien (1).

La mayoría de los investigadores definen afrontamiento como un conjunto de respuestas ante la situación estresante ejecutadas para reducir de algún modo las cualidades adversivas de tal situación. Es decir se habla de afrontamiento en relación a un proceso que incluye los intentos del individuo para resistir y superar demandas excesivas que se plantean a su acontecer vital, y restablecer el equilibrio para adaptarse a la nueva situación (2).

Afrontar “es un fenómeno dinámico que se puede definir como un juego de acciones cognitivas y afectivas que se levantan en contestación a una preocupación particular. Las contestaciones representan esfuerzos hechos por el individuo que restauran el equilibrio o quitan las turbulencias, esto puede ser de hecho resolviendo

¹ Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. I Edición ed. Roca M, editor. Barcelona: Martinez Roca; 2006.

² Rodríguez J, Pastor M, López S. Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. [Online]; 2016. Available from: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1148>.

el problema o acomodándose a la preocupación sin provocar una solución” (3).

Finalmente cuando se habla de afrontamiento debe tomarse en cuenta pensamientos, sentimientos y actos específicos, examinados en un contexto concreto de modo que puedan observarse los cambios en función de la demanda y evaluación del entorno (2).

En conclusión se puede afirmar que el afrontamiento es un conjunto de procesos cognitivos, afectivos y conductuales en los que se pone en juego recursos internos y externos de la persona para dar solución directa o indirecta a un problema que aflige y encontrar su equilibrio.

1.2. Componentes del afrontamiento

Mechanic (1996) indica que el afrontamiento tiene una naturaleza multidimensional y varios componentes en su proceso como:

- ❖ Los rasgos de la personalidad: Son propios de cada persona y actúan como predisponentes para afrontar acontecimientos de la vida.
- ❖ La conducta adaptativa: Es el comportamiento que se traduce en respuesta a la estrategia empleada que puede ser la más adecuada o no en cuanto al resultado.
- ❖ Resultado o éxito adaptativo: El afrontamiento en sí mismo no garantiza el éxito de una conducta adaptativa ya que la forma de estrategia empleada puede ser la más adecuada o no (4).

1.3. Funciones de afrontamiento

Laux y Webwer han señalado como principales funciones del afrontamiento, las siguientes:

- ❖ Resolver el problema (hacer frente a las demandas sociales y el entorno)
- ❖ Regular emociones
- ❖ Proteger la autoestima
- ❖ Manejar las interacciones sociales (5).

³ Lewis, F. y. (04 de 06 de 2018). <http://fresno.ulima.edu.pe/>. Obtenido de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/8110C7602378638B05257391004D8AE5/\\$file/08-PERSON](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/8110C7602378638B05257391004D8AE5/$file/08-PERSON)

⁴ Mechanic D. Students Under Stress: A Study in the social psychology of adaptation. Madison: University of Wisconsin Press; 2008.

⁵ Laux L, Weber H. Presentation of self in coping with anger and anxiety: An. Anxiety Reserarch. 2011; p. 233-255.

2. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

2.1. Definición

“Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Mientras que las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes” (6).

Entonces los estilos de afrontamiento vienen a ser los estilos, las inclinaciones de la persona ante una determinada situación estresante y la elección de las estrategias refleja estas inclinaciones. La elección de estrategias permitirá que la persona afronte los múltiples problemas teniendo como resultado final una adaptación o inadaptación.

2.2. DEFINICIONES DEL CONFLICTO

Para Alzate los estilos de afrontamiento ante conflictos es toda reacción que toda persona tiende a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales (7).

Piorno define el conflicto un proceso dinámico que ocurre entre personas que sufren reacciones emocionales negativas al percibir discrepancias e interferencias en el logro de sus objetivos. La percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto (8).

⁶ Martín M, Jiménez P, Fernández E. Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. Revista electrónica de motivación y emoción. 2007; p. 3-4.

⁷ Alzate R. Teoría del conflicto. Universidad Complutense de Madrid. Escuela Universitaria de trabajo social; 2002.

⁸ Piorno M. Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria. (Tesis master oficial de liderazgo gestión de enfermería). Barcelona; 2012

Por lo tanto, Munduate, describe que los conflictos es toda aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización, ocasionando obstaculización en el logro de los objetivos propios de la organización a través de los procesos internos que le son propios (⁹).

2.2.1. Tipos de conflictos laborales

Santos manifiesta que la gran diversidad de procesos o situaciones que se etiquetan como conflictos han provocado no solo la proliferación de clasificaciones de los mismos sino de los criterios utilizados para realizar las clasificaciones. A continuación, se describen cada una de ellas (¹⁰).

2.2.1.1. De conformidad con los sujetos inmersos en el conflicto:

La clasificación está referida a las diversas combinaciones que se presentan cuando los sujetos que intervienen en las relaciones laborales entran en conflicto. Las relaciones con los sujetos que son parte activa del conflicto laboral son por lo general entre:

- **Trabajadores y jefes.** Son las controversias más usuales, ya que cada parte representa intereses contrapuestos dentro del proceso de producción, el capital y la labor. Este tipo de controversias son muy numerosas, algunos ejemplos de ellas son las siguientes:
- Las controversias nacidas de un despido injustificado.
- Los conflictos por el incumplimiento de un contrato colectivo.
- Los conflictos derivados de una revisión contractual que terminan en una huelga.

⁹ Munduate L, Ganaza J, Alcaide M. Estilo de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. Aprendizaje revista de psicología social. 2003; p. 8 (1) 50.

¹⁰ Santos H. Diccionario Jurídico Mexicano; voz: "conflicto de trabajo". 4th ed. México: Porrúa; 2011, p. 619.

- **Trabajadores.** Los conflictos que se dan entre los trabajadores, son lo contrarios a la idea tradicional de fraternidad del grupo laboral, ya que en el sustrato de la clase trabajadora debería de existir la unidad como núcleo. Los conflictos entre trabajadores tienen diversas fuentes, entre ellas las siguientes:
- **Entre trabajadores de una misma empresa.** Se presenta en torno a cuestiones de preferencia, antigüedad y ascensos.
- **Entre sindicatos.** Son conflictos de naturaleza colectiva, que giran en relación a la titularidad de derechos y acciones sindicales.
- **Entre trabajadores y sindicatos.** Se refiere a controversias entre un sindicato y sus agremiados por motivos originados en la indebida aplicación de las cláusulas de ingreso o separación, o de los estatutos.
- **Jefes.** Es la que se da entre los jefes, no constituye una auténtica posibilidad en la sociedad en la que vivimos, como no la tiene el sindicalismo de jefatura.

2.2.1.2. Conflictos en función a su naturaleza

De acuerdo a su clasificación por naturaleza, éstos pueden ser:

- **De orden jurídico.** Nacen por la aplicación e interpretación de las normas de trabajo, legales o contractuales. Por ejemplo: la inconformidad con el pago de tiempo extraordinario; negativa a integrar los informes pactados en el contrato.
- **De orden económico.** Se refiere al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales, a la suspensión o terminación de las relaciones colectivas de trabajo. Por ejemplo: la nivelación salarial de un trabajador en relación con sus compañeros que desempeñan trabajos similares; la reducción de personal con motivo de la implantación de maquinaria nueva.

2.2.2. Dimensiones de los Estilos de afrontamiento ante conflictos

2.2.2.1. Colaborativo

Es un estilo basado en mantener una relación óptima entre las partes.

Orientado a satisfacer los intereses propios y la relación. El conflicto lo visualiza como una oportunidad de mejora y eliminar confusiones (9).

2.2.2.2. Evitador

Munduate señala que este estilo tiene bajo interés por los resultados propios y por los demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasiones es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora. El conflicto lo visualiza como algo incómodo que es mejor no afrontar (9).

2.2.2.3. Controlador

Esta persona tiene alto interés por uno y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado con una orientación de ganador o perdedor.

Se trata de un tipo de persona que procura por todos los medios lograr sus objetivos y que, como consecuencia de ello, ignora bastante a menudo las necesidades y expectativas de su oponente. El conflicto lo visualiza como una oportunidad para mejorar su estatus y competencia (9).

2.2.2.4. Acomodaticio

Este estilo está basado en la colaboración desde la adaptación. Orientado a ceder sus intereses para promocionar la relación. El conflicto lo visualiza como una amenaza para la relación (9).

2.2.2.5. Compromisario

Es un estilo intermedio que tiene interés propio y de los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión

mutuamente aceptable para ambas orientado hacia los intereses y relaciones negociadas El conflicto lo gestiona mediante el pacto (9).

2.2.3. Estilos de manejo de conflicto en los servicios de salud

Los conflictos en los servicios de salud, son situaciones muy frecuentes que se encuentran ya sea en el ámbito público o privado, debido a una serie de aspectos o situaciones que ameritan para que se cree el conflicto entre el personal de la institución o el público que adquiere el servicio. En ambas situaciones se pueden generar conflictos, las circunstancias en que se den dependerá de la situación actual, para ello el conocimiento en el manejo de los conflictos tiene que ser sobrellevado y controlado de manera adecuada donde el proceso que se realice sea con la finalidad de que ambas partes lleguen a un acuerdo para encontrar la solución.

El sector salud, es un sector que está predispuesto a que se presenten diferentes inconvenientes que generen el conflicto, donde en muchos casos las situaciones se convierten en crisis, alterando el ambiente de trabajo. Esta situación de conflicto se puede dar entre compañeros de una institución, generando que el ambiente de trabajo se torne desequilibrado, afectando el desempeño en el cumplimiento de funciones del personal. Por otro lado, también se puede generar el conflicto entre el paciente y el personal de institución, ya que al ser un rubro donde se brinda servicios al público, existe la predisposición a que se genere un problema; por ende, estas situaciones problemáticas, se dan con frecuencia y por diferentes situaciones, generando problemas por parte del paciente.

Las estrategias para el manejo de conflictos, requiere de técnicas y conocimientos para buscar la solución al problema presentado, enfocándose en el problema o la situación problemática. Para esto será necesario contar con el apoyo de personas que puedan manejar las situaciones conflictivas y poner en práctica las técnicas para resolver los conflictos teniendo en cuenta los intereses, necesidades de cada lado para dar solución a la situación problemática. Para enfrentar los conflictos hay formas de cómo hacerlo garantizando que ambas partes lleguen a un consenso, que se considere las necesidades de ambas partes, para ello la negociación en estas situaciones es importante, para lograr la solución.

2.2.4. Estilos de afrontamiento ante conflictos en profesionales de enfermería

Los estilos de afrontamiento de la gerencia del enfermero son compenetrados de conflictos. En la relación del profesional enfermero con las organizaciones del tipo hospitalario, se observa la incorporación de elementos ideológicos en la forma de organización del trabajo, y propician la idea de lealtad a las organizaciones, de aptitud, de reconocimiento, de valores relacionados a la cuestión moral.

Además de ello, la actividad administrativa de los enfermeros se basa, muchas veces, en los principios de la teoría administrativa clásica la cual tiene como base la productividad y la racionalidad del trabajo que, en cierta medida, expone los factores que intervienen y desencadenan conflictos en las relaciones de poder. Muchas veces los conflictos en los enfermeros se producen por la falta de liderazgo como también pueden ser diversos problemas como de salud, problemas familiares, problemas interpersonales que van afectar al profesional ocasionando conflictos interpersonales y una disminución de la producción laboral.

2.4. SATISFACCIÓN LABORAL

2.4.1. Conceptualización

La satisfacción laboral engloba una serie de sentimientos y actitudes en los trabajadores sobre el desarrollo de su propio trabajo y las características del puesto en el que se desenvuelve y de las perspectivas de lo que debería ser su puesto y su trabajo, en sus tres características.

- Necesidad
- Valores
- Rasgos personales

Las características especiales del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto en las enfermeras son:

- Naturaleza del puesto
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros

- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

La satisfacción laboral puede ser:

- a. Satisfacción total, que puede sentir o siente el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b. satisfacción parcial de aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, naturaleza de las tareas.

Es necesario reconocer también que el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral influye notoriamente en la satisfacción de personal.

“La satisfacción del trabajador en el desempeño de sus funciones es un factor determinante en la calidad de su trabajo, así como en la satisfacción de las necesidades da como resultado una actividad positiva de los trabajadores. El modelo desarrollado por Herzberg sostiene que existen factores de motivación intrínsecos del trabajo, vinculados directamente con la satisfacción laboral. Los factores extrínsecos del trabajo son los que no pueden ser controlados o modificados directamente por el trabajador ⁽¹¹⁾.

De acuerdo con Stogdill, el desempeño tiene relación con la satisfacción laboral siempre que exista un reforzamiento en las expectativas del rendimiento ⁽¹²⁾.

2.4.2. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés.

La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos. De hecho algunos informes sugieren que los empleados satisfechos viven más tiempo, en todo caso, lo cierto es que un empleado feliz

¹¹ Cabana E. Satisfacción del personal de centros de salud de Arequipa. Rev. Acad. Perú Salud. 2007; p. 14(2).

¹² Zuñiga T. La satisfacción y el desempleo laboral. Madeus. Colombia. 2002, pág. 68

parece gozar de mejor salud ⁽¹³⁾. Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas; sin embargo, la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo es menos dependiente. Por ejemplo: existen muchas razones por las cuales un empleado satisfecho puede faltar al trabajo. Igualmente, pertinentes son las razones por las cuales un empleado insatisfecho puede escoger ir a trabajar. Por ejemplo: el empleado insatisfecho puede tener miedo a ser despedido, o bien no tener otra alternativa más agradable que ir al trabajo o simplemente prefiere el trabajo que quedarse en casa.

2.4.3. Consecuencias de la Insatisfacción Laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente ⁽¹⁴⁾.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y Robbins con unas condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente a su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual ⁽¹⁵⁾.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

¹³ Ruiz A, Villares J, Sánchez P. Motivación, incentiviación y satisfacción profesional. Cuadernos de Gestión. 2001; p. 2:85-91.

¹⁴ Arriaga E. La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza. Enfermería Global, N° 3; 2003.

¹⁵ Robbins S. Comportamiento Organizacional. Octava edición ed. México: Prentice Hall; 2003.

2.4.4. Importancia de la Satisfacción Laboral

a. Para la persona

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente.
- Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo).
- Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

b. Para el equipo de trabajo y los compañeros

- Contribución a un clima positivo.
- Potenciación del trabajo en equipo.
- Relaciones basadas en la confianza y en el medio/largo plazo.
- Generación de conexiones positivas que son la base del “capital social” de una organización.

c. Para la organización

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.

d. Para los clientes y destinatarios de los servicios

- Mejora la calidad del servicio.
- Mejor atención a las quejas.
- Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente.
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios.

2.4.5. Satisfacción Laboral en Enfermería

La satisfacción laboral en enfermería contempla los siguientes indicadores.

A. Satisfacción con el Trabajo

- A través de la identidad de las tareas a cumplir, su dominio en cada una de ellas mediante la práctica de habilidades técnicas y administrativas.
- Sólo así, el enfermero identifica la significación de la tarea, es decir, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Durante el trabajo, la enfermera sentirse satisfecha necesita contar con independencia, es decir contar con programaciones y ejecuciones de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello, salvo algunas orientaciones recibidas durante la gestión del cuidado.

B. Relaciones Humanas

- Interacción con el Jefe Inmediato
- Interrelación con sus homólogos de trabajo

C. Ambiente de trabajo

La cooperación, la comunicación, el afecto y el respeto a sí mismo y hacia los demás hacen del trabajo un ambiente de trabajo más adecuado.

3. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

3.1. A NIVEL LOCAL

QUENTA, R. y cols (2016) en Arequipa – Perú; realizó la investigación: “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado” Arequipa – 2016”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre los Estilos de Liderazgo y la Satisfacción Laboral en enfermeras del hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa-2016. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. Se llevó a cabo en una población de estudio +conformada por 153 enfermeras que laboran en dicho Hospital. Concluyeron su estudio que la mayoría de enfermeras identifican en las enfermeras jefes de servicio un liderazgo transaccional con un 74.51%, seguido del liderazgo transformacional con 19.61% y en menor porcentaje identifican un liderazgo Laissez faire con un 5.88%. De la variable Satisfacción Laboral, la mayoría de enfermeras presentan una moderada satisfacción laboral con un 52.94%, seguido de las enfermeras que se encontraron ni satisfechas ni insatisfechas con 32.03%, mientras que en menor porcentaje con un 3.27% se presentó enfermeras moderadamente insatisfechas. Dentro de los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral, para ambos se presentó un mayor porcentaje de enfermeras que se encontraron ni insatisfechas ni satisfechas respectivamente (16).

ORTÍZ R. GABY LUZ (2009) en Arequipa – Perú; realizó la investigación: “Satisfacción Laboral de los Profesionales de la Salud en el Hospital III Yanahuara Essalud. Arequipa – 2009”. Concluyó que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital III Yanahuara con la naturaleza y contenido del trabajo fue regular a buena, siendo buena a excelente con la variedad de habilidades empleadas en el trabajo. Que la Satisfacción laboral total de los profesionales de la salud del Hospital III Yanahuara fue mala a regular (17).

3.2. A NIVEL NACIONAL

ALVAREZ M. (2015) en Tacna – Perú; realizó la investigación: “Repercusión del tipo de liderazgo en la Satisfacción laboral de las profesionales de Enfermería del Hospital III DAC – ESSALUD, Tacna, 2015”. Estudio de nivel descriptivo – explicativo y de diseño transversal, como objetivo principal el identificar la repercusión

del tipo de liderazgo de enfermería en la satisfacción laboral de las profesionales enfermeras del Hospital III DAC de Tacna. Población 82 enfermeras que laboran en dicha institución a quienes se les aplicó un formulario de preguntas mediante el test de Estilos de Liderazgo Gerencial sobre la satisfacción laboral. Como resultado se obtuvieron que el tipo de Liderazgo de Enfermería que predomina en el Hospital III DAC ESSALUD de Tacna es el Consultivo – Democrático por ser el de mayor significancia para el 82% de las profesionales de enfermería. La satisfacción laboral que refieren las enfermeras del Hospital III DAC ESSALUD de Tacna es favorable en más de la mitad, en razón a que el tipo de liderazgo Democrático les ofrece bienestar, confianza y seguridad. Los tipos de liderazgo Democrático – Consultivo y Benevolente – Autocrático, en Enfermería repercute positivamente en la Satisfacción laboral de las enfermeras de Hospital III DAC. ESSALUD de Tacna. Consecuentemente, la hipótesis ha sido verificada en forma negativa (18).

MALPARTIDA Q. (2017) Huánuco –Perú; realizó la investigación: “Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2016” cuyo objetivo fue determinar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. El estudio fue nivel explicativo, La población estuvo conformada por 60 profesionales de Enfermería, se encontró que el 66,7% (40 enfermeros) tuvieron un nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 26,7% (16 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo. Por lo que los estilos de afrontamiento ante conflictos el colaborativo, evitador, controlador, acomodaticio y compromisario se relaciona con la productividad laboral por presentar un $p < 0,000$ (19).

RAMOS C. (2018) en Lima – Perú; realizó la investigación: “Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico SANNA, 2017”. Cuyo objetivo fue determinar los estilos de manejo de conflictos en los profesionales de la salud del Centro Clínico SANNA, la investigación es de diseño no experimental de tipo transeccional a nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 50 personas entre hombres y mujeres. Se utilizó como instrumento el inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI), que fue adaptada a la

población peruana (Rodríguez, 2012). Los resultados demostraron que el 54% presentaron un nivel promedio de estilos de manejo de conflictos, lo que indica que la tendencia es a presentar niveles que van de promedio a bajo en cuanto manejo de conflictos, no solo adoptando un solo estilo, si no que utilizan diferentes estilos, evidenciando la frecuencia de unos estilos más que otros (20).

TELLO B. (2009) en Lima – Perú; realizó la investigación: “Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros en los servicios críticos del hospital. La población estuvo conformada por 48 profesionales de Enfermería que cumplen rol asistencial en los servicios de Emergencia Adultos, Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCI) y Unidad de Cuidados Intermedios de Adultos (UCIN) del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Estudio descriptivo de corte transversal. La técnica fue la entrevista, y los instrumentos estaban dados por el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE) en conclusión Las(os) enfermeras(os) de los servicios críticos de adultos del hospital, el 100%, utilizan frecuentemente estrategias de afrontamiento ante la presencia de una situación estresante en el ambiente laboral, ello permitió de alguna manera evitar que existan niveles altos de Síndrome de Burnout (21).

DAVALOS Y. (2005) en Lima – Perú; realizó la investigación: “Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa”. Estudio descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital”. La población estuvo constituida por todas las 94 enfermeras. El instrumento que empleó fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1981 (cuestionario). Por lo que concluyó que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión despersonalización la mayoría de enfermeras tienen un nivel media referido a sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente, lo que puede influir negativamente en el contacto directo con el usuario y repercutir en su equilibrio biopsicoemocional, así como la relaciones interpersonales con el equipo de salud afectando su desempeño laboral y repercutir en el cuidado con el

paciente. Este antecedente de investigación orienta el estudio en la descripción del problema, razón por la cual será de gran aporte (22).

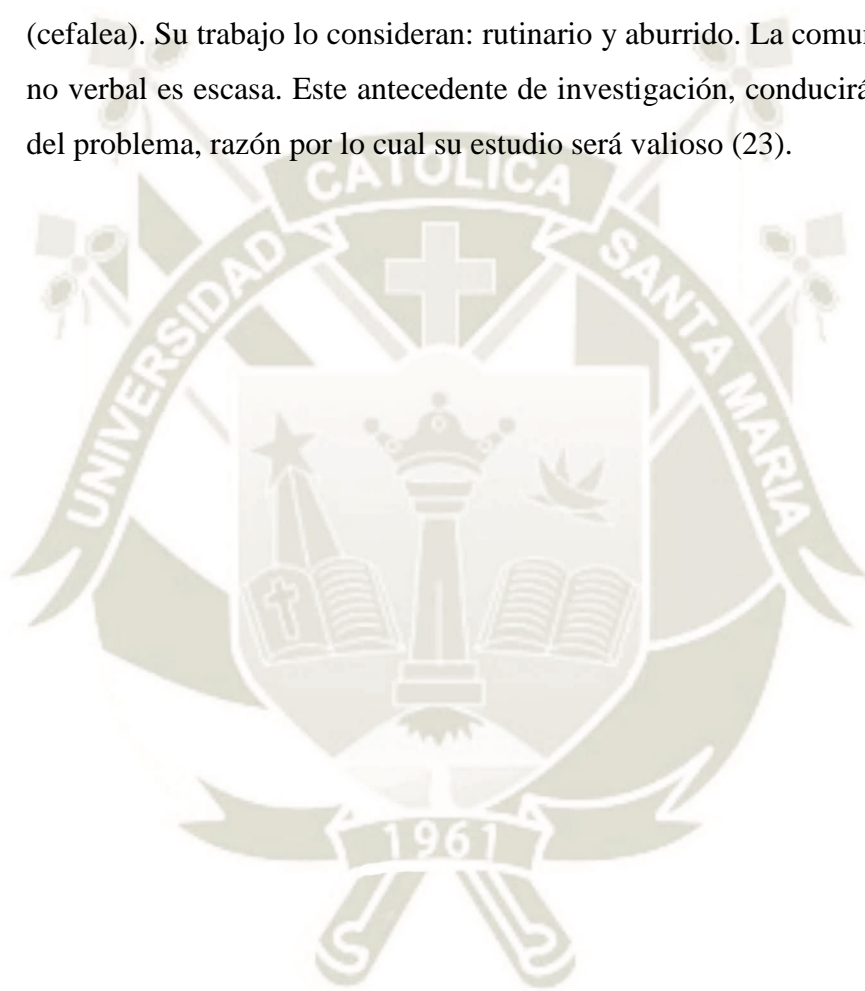
3.3. A NIVEL INTERNACIONAL

MUNDUATE, GANAZA, ALCAIDE (2003), en Sevilla – España; realizó la investigación: “Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones”, estudio descriptivo de corte transversal, el objetivo de la investigación fue constatar el grado en que se hallan presentes en la gestión del conflicto en nuestro contexto cultural los cinco estilos de dirección considerados como más útiles en la actualidad, para describir las conductas de los individuos en situaciones de conflicto. Aplicaron el cuestionario de MODE OCCI ROCI II, trabajaron con una población de 226 sujetos que desempeñan tareas de naturaleza directiva, con una media de 40 años de edad, y pertenecientes a diversas organizaciones que engloban los sectores de producción, sanidad y servicios. Los resultados obtenidos confirmaron que la estructura de los cinco estilos distintos de gestión del conflicto se reproduce en nuestro contexto cultural, hallándose algunos datos de interés en relación a las variables demográficas. Este antecedente de investigación presenta proximidad con la presente investigación (9).

PIORNO, M (2012) en Barcelona – España; realizó la investigación: “Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria”, estudio descriptivo correlacional de corte transversal, cuyo objetivo fue identificar el estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales que tienen las enfermeras de atención primaria del área sanitaria de Litoral Mar y su relación con el grado de satisfacción laboral percibida y su productividad. Trabajó con una población de 221 enfermeros de los 13 centros de atención primaria. Empleo el cuestionario de. MODE OCCI ROCI II. Concluyó que existen conflictos interpersonales en los profesionales de enfermería casi en el 60% se da estos casos. Este antecedente de investigación es el más específico, en relación al estudio que se viene abordando, puesto que oriento la metodología a seguir (8).

SAUCEDA F. (2011) en Monterrey – México; realizó la investigación: “Las actitudes del profesional de enfermería en el desarrollo de conflictos interpersonales”, estudio descriptivo de corte transversal, cuyo objetivo de la

investigación es Determinar en el profesional de enfermería las actitudes en el desarrollo de los conflictos interpersonales. Trabajo con 12 Profesionales de Enfermería, de sexo femenino, de 20 a 50 años de edad, de los turnos matutino, vespertino, nocturno del área intrahospitalaria del Hospital "José Éieutero González", aplicó el cuestionario FANTASTIC, en conclusión los factores de mayor influencia en las actitudes del profesional de enfermería y 17 que desarrollan conflictos interpersonales de depresión el más importante fue: cambio de hábitos (cefalea). Su trabajo lo consideran: rutinario y aburrido. La comunicación verbal y no verbal es escasa. Este antecedente de investigación, conducirá a la descripción del problema, razón por lo cual su estudio será valioso (23).



CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

La técnica a usar es el Cuestionario para ambas variables.

1.2. Instrumento

Como instrumentos, se usarán la Cédula de preguntas, mediante la escala de Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la Cédula de Preguntas para la Satisfacción Laboral.

1.3. Cuadro de coherencias

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO
	Datos Sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> - Edad - Sexo - Estado Civil - Condición laboral - Tiempo de ejercicio profesional 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Cédula de preguntas 	Preguntas del 1 al 7
Variable Independiente Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	- Escala del afrontamiento ante conflictos interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborativo - Evitador - Controlador - Acomodaticio - Compromisario 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario de escala de Afrontamiento ante conflictos interpersonales Y Cédula de preguntas 	Preguntas tipo Likert del 1 al 28 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 8, 9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16, 17 18, 19, 20, 21, 22 23, 24, 25, 26, 27, 28
Variable Dependiente Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Reto al trabajo - Relaciones Interpersonales. - Con el ambiente de trabajo 	1.1. Habilidades 1.2. Identidad de la tarea 1.3. Significación de la tarea 1.4. Autonomía 1.5. Retroalimentación del puesto 2.1. Jefes inmediatos 2.2. Compañeros 2.3. Paciente y familia 3.1. Físicos 3.2. Psicoemocional	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Cédula de preguntas 	1 – 2 – 3 4 – 5 – 6 7 – 8 9 – 10 11 – 12

1.4. Prototipo o Modelo de los Instrumentos

PRIMER INSTRUMENTO

ESCALA DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

Estimado/a Licenciada, licenciado, la presente escala forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales con el objetivo de formular estrategias para el mejor manejo de conflictos interpersonales. Se agradece anticipadamente su colaboración. Marcar con una (x) o completar los espacios en blanco según consideres pertinente.

I. DATOS PERSONALES

A continuación le formulamos siete preguntas de datos personales, marque con una "X" o llene el espacio punteado según sea el caso.

1. **EDAD** años cumplidos
2. **SEXO:** Femenino Masculino
3. **ESTADO CIVIL:**
 - Soltera(o)
 - Conviviente
 - Viuda(o)
 - Casada(o)
 - Divorciada(o)
4. **CONDICION LABORAL:** Nombrada(o) Contratada(o)
5. **TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL:**..... años cumplidos.
6. **SERVICIO DONDE LABORA:**
 - Medicina especializada
 - Cirugía abdominal
 - Cardiología y cirugía de tórax
 - Ginecología
 - Neurología y neurocirugía
 - Pediatría
 - Unidad de quemados
 - Traumatología
 - Centro Quirúrgico
 - Consultorios
 - Emergencia
7. **TIEMPO QUE VIENE LABORANDO EN EL SERVICIO:**.....años cumplidos

Nº	REACTIVOS	Nunca	Rara Vez	A Veces	Con Frecuencia	Siempre
Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales						
I. COLABORATIVO						
1	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos.					
2	Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero.					
3	Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo.					
4	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto					
5	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos beneficien a ambos					
6	Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero(a).					
7	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.					
II. EVITADOR						
8	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas.					
9	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para presionar a mi favor.					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero (a)					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a)					
12	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica					
III. CONTROLADOR						
13	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero(a), generalmente le hago conceder.					
14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos					

15	Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a)					
16	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)					
17	Evito tropiezos con mi compañero (a)					
IV. ACOMODATICIO						
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.					
19	En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a).					
20	Al buscar acuerdos ante un problema de trabajo con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo					
21	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista					
22	Ante un problema de trabajo con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.					
V. COMPROMISARIO						
23	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos.					
24	En el trabajo, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a)					
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a).					
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.					
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a).					
28	Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo					

SEGUNDO INSTRUMENTO

FORMULARIO DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

II. SATISFACCIÓN LABORAL

1. Se siente a gusto en su puesto o cargo

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento a gusto ()

2. Se identifica con las tareas asignadas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento identificado ()

3. Las tareas asignadas le permiten desarrollar sus habilidades técnicas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me permiten desarrollar ()

4. Las tareas asignadas le permiten desarrollar sus habilidades administrativas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me permiten desarrollar ()

5. Muestra acciones que evidencien su autoridad

Totalmente ()

Parcialmente ()

No muestra ()

6. La supervisión de enfermería, ayuda a Ud. en su trabajo

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me ayuda ()

7. El ambiente de trabajo le ocasiona a Ud. bienestar físico

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me ocasiona ()

8. El ambiente de trabajo le ocasiona a Ud. Bienestar psicoemocional
- Totalmente ()
- Parcialmente ()
- No me ocasiona ()
9. Se siente bien con el tipo de relación interpersonal que mantiene con jefes inmediatos
- Totalmente ()
- Parcialmente ()
- No me siento bien ()
10. Se siente a gusto con el Tipo de relación interpersonal que mantiene con sus compañeros
- Totalmente ()
- Parcialmente ()
- No me siento a gusto ()
11. Con qué tipo de pacientes se siente más a gusto
- Crónicos ()
- Agudos ()
- Ambos ()
12. Se siente a gusto con el tipo de liderazgo de enfermería aplicado en su institución
- Totalmente ()
- Parcialmente ()
- No me siento a gusto ()

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

El estudio se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado, situado en la Avenida Alcides Carrión N° 505 de la ciudad de Arequipa.

El Hospital Regional Honorio Delgado es una institución de nivel III, teniendo como límites: por el norte la Universidad Nacional de San Agustín y el Instituto de Medicina Legal, por el sur: la Av. De la Salud, por el este: la Urbanización Francisco Mostajo y la Av. Villa Gloria y por el Oeste: la Av. Alcides Carrión. Fue inaugurado el 18 de Julio de 1960 como Hospital Regional de Arequipa, desde su inicio prestó servicios de asistencia médica y de prevención de enfermedades. Dentro de la estructura orgánica cuenta con 14 departamentos: medicina, cirugía, pediatría, ginecología y obstetricia, odontología, diagnóstico por imágenes, anatomía patológica, medicina física y rehabilitación, nutrición y dietética, servicio social y farmacia, brindando atención al 38% de la población de la Macro Región Sur. El hospital tiene como misión: “Prevenir y proteger de los riesgos y daños, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de la población, en condiciones de equidad y plena accesibilidad”. Brinda atención hospitalaria y ambulatoria a toda la Región Sur, pacientes referidos de Puno, Cusco y Tacna. Dispone de 680 camas, pero atiende a más de 500 pacientes diarios en consultorios y el área de emergencia trata hasta 6 veces su capacidad. Existe una sobredemanda en el área de hospitalización y emergencia.

Tiene una estructura física de 6 pisos; se encuentra organizado en 6 áreas de atención: área ambulatoria, medicina, materno infantil, área crítica y área de cirugía y emergencia con una capacidad de 749 camas en total. El hospital tiene aproximadamente 1200 trabajadores entre médicos (182), enfermeras nombradas y contratadas (275) de las cuales se cuenta con 1 jefa del departamento de enfermería, 4 supervisoras, 17 enfermeras como jefas de los diferentes servicios, que realizan función asistencial que se encuentran distribuidas en, consultorios externos, clínica; internas/os de enfermería (71), técnicos de enfermería y auxiliares (208), obstetricas (25), técnicos administrativos (105), entre otros profesionales y no profesionales de la salud que se encuentran laborando en dicho nosocomio.

2.2. Ubicación temporal

El horizonte temporal está referido al presente, por lo tanto, se trata de un estudio coyuntural. La recolección de datos se realizó en Octubre del 2018. Terminando en Enero 2019 con la tabulación de datos e interpretación de los resultados.

2.3. Unidades de estudio

o Universo:

La población está constituida por las aproximadamente 275 enfermeras, que oscilan entre 27 a 60 años de edad, en situación de actividad laboral.

o Muestra

Muestra calculada con un 95% de nivel de confianza, 3% de error máximo aceptable; y para determinar el tamaño de la muestra se aplicó y se reemplazó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Total de la población

Z (2) = 1.962 (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e = precisión (en este caso deseamos un 3%).

n= 112 enfermeras

$$n = \frac{275 \cdot 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}{0.03^2(275 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.95}$$

n = 112

Para el presente estudio, la obtención de la muestra se obtuvo mediante el método no probabilístico, con un error estándar de (0,3).

○ **Criterios de inclusión**

- Enfermeras con función asistencial nombradas y contratadas que laboran en los diferentes servicios del hospital.
- Enfermeras jefas de servicios.

○ **Criterios de exclusión**

- Enfermeras con licencia de maternidad recién iniciada.
- Al profesional de enfermería que se encuentre de vacaciones o descanso médico.
- Enfermeras con menos de un año en los servicios del hospital
- Al personal de enfermería que no desee participar.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Se solicitó los permisos necesarios a las instancias respectivas del Hospital Regional Honorio Delgado para obtener los datos de la población de estudio.

La duración del estudio en su totalidad está previsto para 6 meses y la recolección de datos entre tres a cuatro semanas aproximadamente.

Se aplicará los instrumentos a la población en estudio.

- Se solicitó la autorización del caso al Jefe de la oficina de Capacitación, Investigación y Docencia del Hospital Regional Honorio Delgado.
- Se coordinó con la jefatura del departamento de enfermería para la ejecución de la investigación.
- Se coordinó con las jefas de cada servicio para obtener las facilidades necesarias.
- Se obtuvo el consentimiento informado de las enfermeras previa explicación del propósito del estudio.
- Se aplicó el formulario de preguntas a la población en estudio el cual consta de tres partes: la primera parte sobre datos generales, la segunda parte sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales; la tercera parte sobre la

satisfacción laboral del profesional de enfermería.

- Procesamiento y análisis de datos: Se utilizará el paquete estadístico SPSS (base de datos y estadística) versión 22 para Windows, previa elaboración de una matriz de datos en Excel. Para el análisis de los resultados se utilizó la prueba del chi cuadrado de independencia con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3% y el coeficiente de contingencia para medir o determinar la relación de las variables estudiadas.

3.2. Recursos

Para realizar el estudio se necesitó lo siguiente:

- 112 fichas de recolección de datos.
- Material de escritorio (papel bond, lapiceros, plumones resaltadores, entre otros).
- Una computadora personal implementada con un programa estadístico.
- Apoyo de 1 profesional de la salud, debidamente seleccionado y capacitado, para la recolección de los datos.
- Recursos financieros del proyecto de investigación: recursos propios.

3.3. Validación de los instrumentos

Validez racional de la Escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería

La escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos, fue construido validado por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993), el cual costa de 28 reactivos, se clasifican en 5 dimensiones dominadas. Estilo colaborativo (7 reactivos), evitador (4 reactivos), controlador (5 reactivos), acomodaticio (5 reactivos), compromisario (6 reactivos), estas preguntas tienen como respuesta dicotómica que si conoce y no conoce para la valoración y medición se usará los siguientes, será auto administrado.

3.4. Validez de los instrumentos

Validez racional de la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería

Dimensiones	Autores	Definición operativa
Colaborativo	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Es un estilo basado en mantener una relación óptima entre las partes. Orientado a satisfacer los intereses propios y la relación. El conflicto lo visualiza como una oportunidad de mejora y eliminar confusiones.
Evitador	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Este estilo tiene bajo interés por los resultados propios y por los de los demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasiones es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora. El conflicto lo visualiza como algo incómodo que es mejor no afrontar.
Controlador	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Esta persona tiene alto interés por uno y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado con una orientación de ganador o perdedor. Se trata de un tipo de persona que procura por todos los medios lograr sus objetivos y que, como consecuencia de ello, ignora bastante a menudo las necesidades y expectativas de su oponente El conflicto lo visualiza como una oportunidad para mejorar su estatus y competencia
Acomodaticio	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Este estilo está Basado en la colaboración desde la adaptación. Orientado a ceder sus intereses para promocionar la relación. El conflicto lo visualiza como una amenaza para la relación
Compromisario	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Es un estilo intermedio que tiene interés propio y de los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas orientado hacia los intereses y relaciones negociadas El conflicto lo gestiona mediante el pacto.

Se utilizó la versión española del cuestionario *Rahim Organizational Conflict Inventory* (ROCI-II), adaptada y validada por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993). Dicho cuestionario se estructura en tres niveles de relación; A, con superiores; B, con subordinados; y C, con compañeros. Consta de 28 ítems en escala tipo Likert con 5 grados de frecuencia sobre el estilo de afrontamiento de conflictos que la persona suele utilizar, siendo los valores más altos los que determinarán el estilo de afrontamiento predominante.

El formato de respuesta es una escala Likert de cinco puntos que va desde 1 = "Nunca" hasta 5 = "Siempre". Para su calificación se calculan las medias y desviaciones típicas de los participantes en cada una de las escalas, obteniéndose así un puntaje para cada uno de los estilos de manejo de conflictos. Los índices de confiabilidad alfa de Cronbach de 0.78 reportados por Munduate et al. (1993). Se solicitó a los encuestados responder con sinceridad.

Las dimensiones que evalúa el estilo de manejo de conflictos son las siguientes:

- a) Colaborativo
- b) Evitador
- c) Controlador
- d) Acomodaticio
- e) Compromisario

Especificaciones para el cuestionario de manejo de conflictos

Estilos de afrontamiento ante conflictos	
Dimensiones	Ítems
Colaborativo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
Evitador	8, 9, 10, 11, 12
Controlador	13, 14, 15, 16, 17
Acomodaticio	18, 19, 20, 21, 22
Compromisario	23, 24, 25, 26, 27, 28

Niveles y rangos del cuestionario de manejo de conflictos

Baremos

Nivel	Baja	Media	Alta
Colaborativo	7-16	17-26	27-35
Evitador	5-11	12-18	19-25
Controlador	5-11	12-18	19-25
Acomodaticio	5-11	12-18	19-25
Compromisario	6-13	14-21	22-30
Relación entre estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	28-65	66-103	104-140

Los estilos de manejo de conflictos que existen son: acomodaticio, que busca satisfacer a todos dejando de lado sus intereses; controlador, busca satisfacer sus intereses dejando el interés de los demás; compromisario, busca soluciones que beneficien a ambas partes; colaborativo, se caracteriza por trabajar en conjunto para encontrar una solución y evitador es el que elude el conflicto.

Adaptado a la realidad del Perú se encuentra una confiabilidad de alfa de cronbach de 0.82 reportado por la Lic. Enf. Malpartida Quispe, Mileydi en su tesis para optar el grado de licenciada en enfermería como ya se encuentra descrito en los antecedentes de la presente investigación.

- Para el segundo instrumento de satisfacción laboral fue tomado de una investigación ya realizada formulada y validada por ALVAREZ F. (2015); con la investigación: “Repercusión del tipo de liderazgo en la Satisfacción laboral de las profesionales de Enfermería del Hospital III DAC – ESSALUD, Tacna, 2015”. se tiene:

- N° de ítems: 12 pts
- Valor máximo de ítems: 2 pts
- Valor total: 24 pts

Categoría	Puntaje
Favorable	24 – 16 pts
Aceptable	15 – 8 pts
Desfavorable	7 – 0 pts

3.5. Criterio para manejo de resultados

Una vez recolectados los datos, éstos fueron sistematizados estadísticamente para su análisis e interpretación. Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS (bases de datos y estadísticas) versión 22, previa elaboración de una matriz de datos en Excel, los se presentarán en tablas de una o doble entrada.

Para el análisis de los resultados se utilizó la prueba de chi cuadrado de independencia y el coeficiente de contingencia para medir o determinar la relación de las variables estadísticas. Como técnicas estadísticas se utilizó la estadística descriptiva y la técnica de estadística inferencial y correlacional.

Las técnicas estadísticas utilizadas para el estudio fueron:

- a. Técnica de estadísticas descriptivas
 - > Frecuencias absolutas(N°)
 - > Frecuencias relativas (%)
- b. Técnica de estadística inferencial y correlacional
 - > **Prueba del Chi Cuadrado de independencia:** Se utilizó la prueba del chi cuadrado de independencia, con un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 4% (0,04).

Dónde:

X^2 = Chi cuadrado

Fo=Frecuencia observada

Fe=Frecuencia esperada

Σ = sumatoria

$$X = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Nivel de significancia P: Prueba que establece la relación entre las variables de estudio, a su vez se interpreta en base a:

- $P < 0.001$ diferencia muy altamente significativa.
- $P < 0.01$ diferencia altamente significativa
- $P \leq 0.05$ diferencia estadística significativa
- $P > 0.05$ diferencia no significativa

➤ **Coefficiente de contingencia:** Se utilizará para medir o determinar la relación de las variables estudiadas.

Dónde:

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{(\chi^2 + n)}} \times 100$$

C = Coeficiente de contingencia

χ^2 = Chi cuadrado

N = Tamaño de la muestra

La relación o asociación de acuerdo al su valor o grado se rige por la siguiente escala:

± 1.00	correlación perfecta
± 0.90	± 0.99 correlación muy alta
± 0.70	± 0.89 correlación alta
± 0.40	± 0.69 correlación moderada
± 0.20	± 0.39 correlación baja
± 0.01	± 0.19 correlación muy baja
± 0.00	± correlación nula

4. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	2018																2019																											
	Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
• Elaboración del Proyecto	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																
• Recolección de datos													X	X	X	X																												
• Tabulación, análisis e interpretación de resultados																	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
• Elaboración del informe final																													X	X	X	X	X	X	X	X								
• Presentación del informe final																																					X	X	X	X				

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA

TABLA N° 1

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN EDAD

	Fi	%
27-30	25	6,3
31-35	21	8,9
36-40	14	12,5
41-45	17	15,2
46-50	7	22,3
51-55	10	18,8
56-60	18	16,0
Total	112	100,0

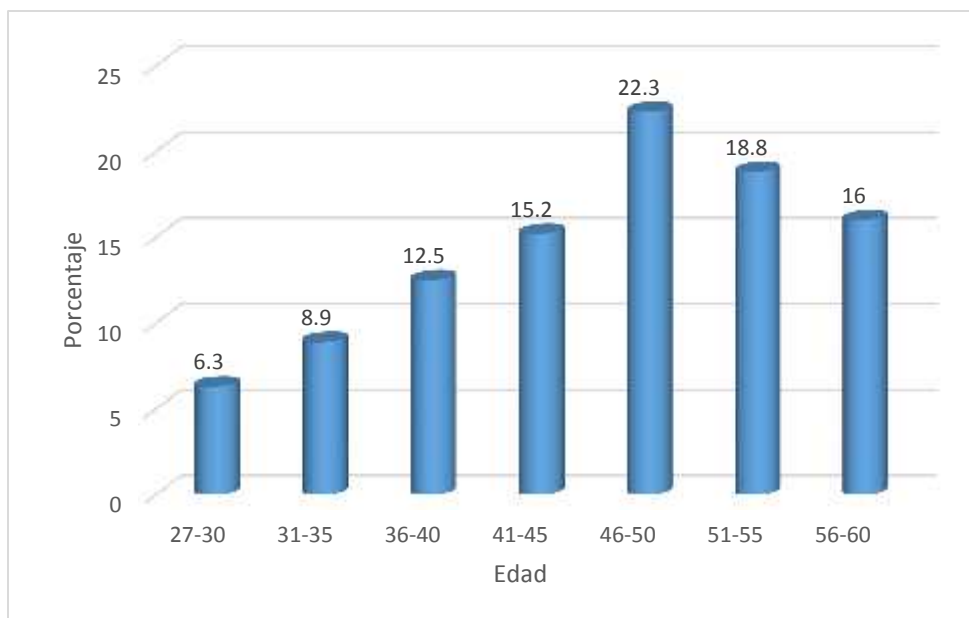
Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$n = 112$; $\bar{X} = 40.88$; $s = 10.667$; $Q1 = 32$; $Q2 = 38.5$; $Q3 = 50.75$

En la presente tabla se observa que las edades de los profesionales de enfermería estudiados fluctúan entre los 27 y 60 años, la edad con mayor predominancia resalta con un 22.3% entre 46 -50 años, seguido de un 18.8% las edades entre 51 -55 años y un 16.0% edades entre 56- 60 años.

GRAFICO N° 1

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN EDAD



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA N° 2

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN SEXO

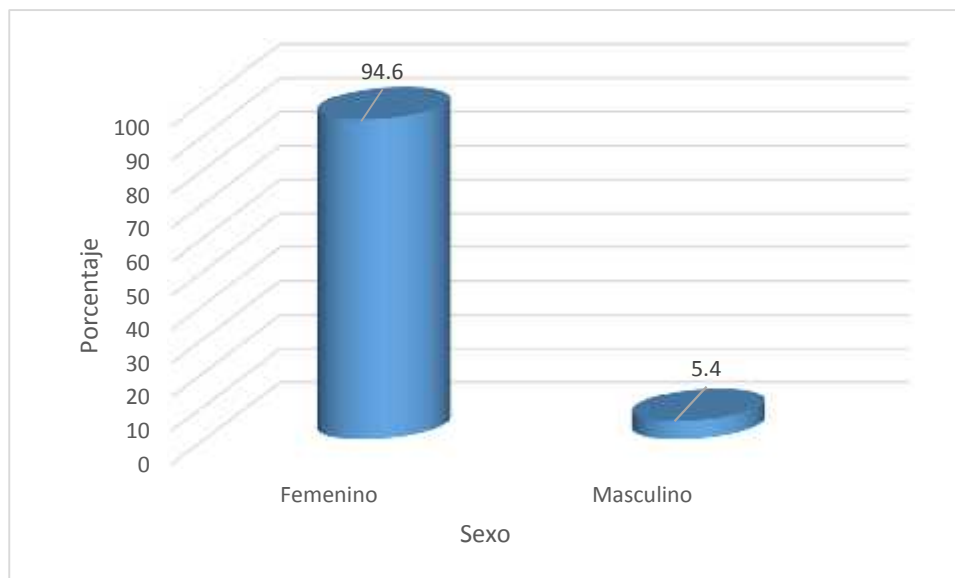
SEXO	Fi	%
Femenino	106	94.6
Masculino	6	5.4
Total	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que, del total de los profesionales de enfermería estudiados, el 94.6% son de sexo femenino y solo un 5.4% son de sexo masculino.

GRÁFICO N° 2

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN SEXO



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA N° 3

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN ESTADO CIVIL

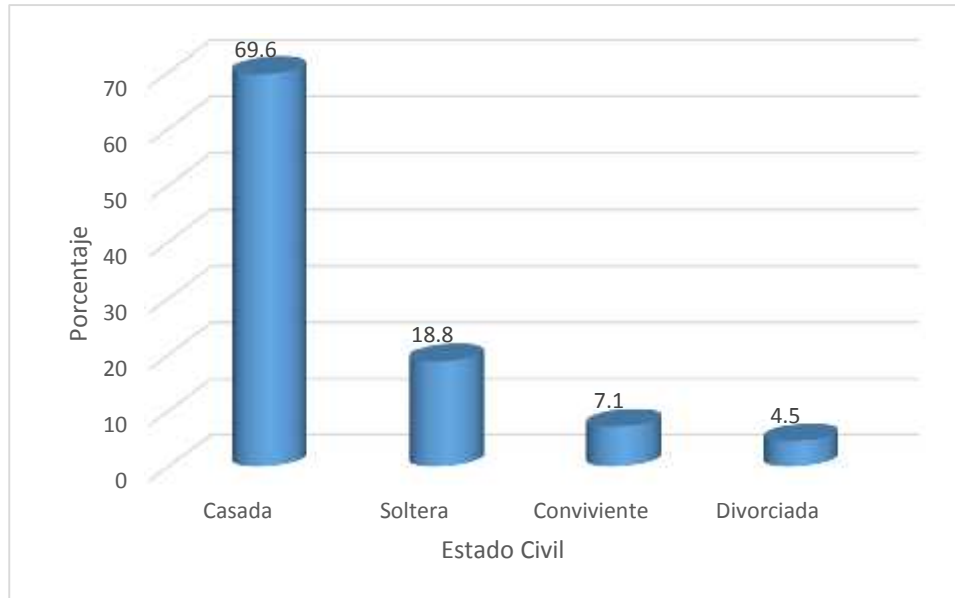
Estado civil	Fi	%
Casada	78	69,6
Soltera	21	18,8
Conviviente	8	7,1
Divorciada	5	4,5
Total	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se puede observar que el 69.6% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados son casados; el 18.8% son solteros; el 7.1% son de estado civil conviviente mientras que un 4.5% son divorciados.

GRÁFICO N° 3

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN ESTADO CIVIL



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA N° 4

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN CONDICIÓN LABORAL

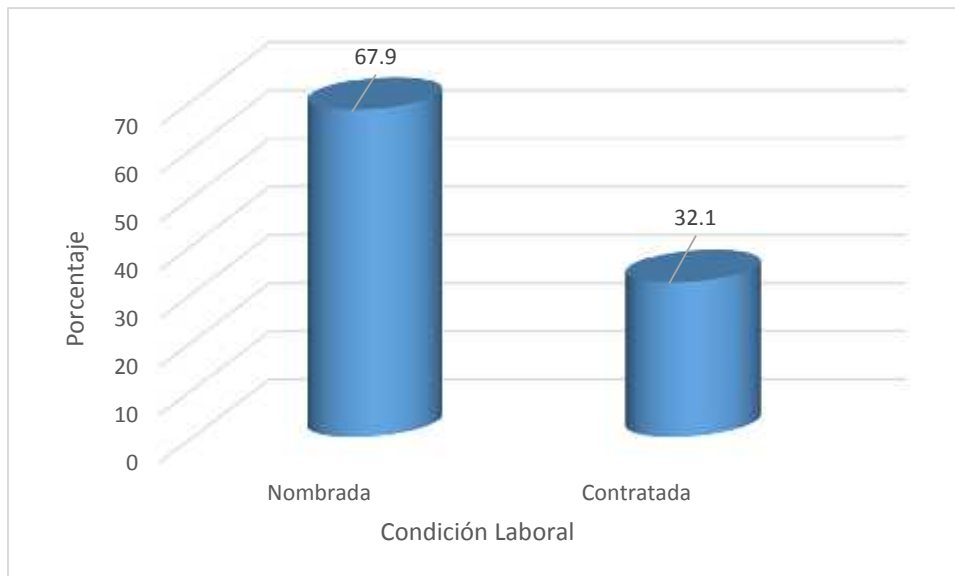
Condición laboral	fi	%
Nombrada	76	67.9
Contratada	36	32.1
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se aprecia que un 67.9% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tienen una condición laboral de nombrados mientras que un 32.1% son contratados.

GRÁFICO N° 4

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN CONDICIÓN LABORAL



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



TABLA N° 5

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIEMPO DE EJERCICIO LABORAL

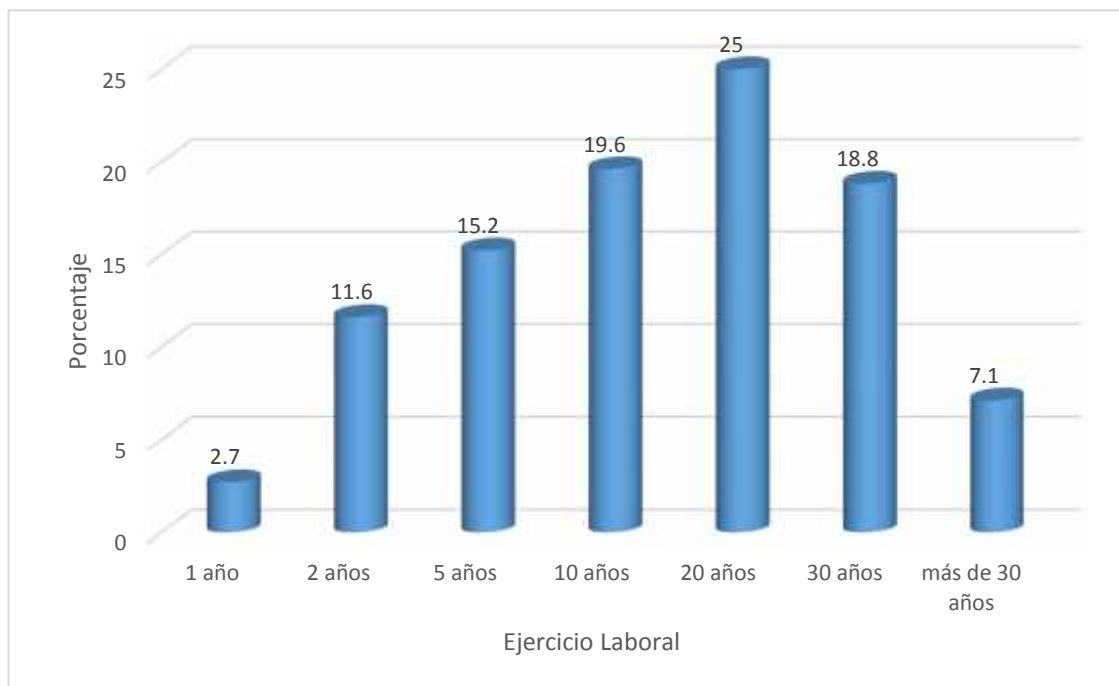
Tiempo de ejercicio laboral	fi	%
1 año	22	2,7
2 años	17	11,6
5 años	8	15,2
10 años	13	19,6
20 años	21	25,0
30 años	28	18,8
más de 30 años	3	7,1
Total	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 25.0% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados, llevan 20 años ejerciendo la profesión de enfermera. El 19.6% tienen 10 años de ejercicio profesional, el 18.8% llevan 30 años, mientras que solo un 2.7% tienen más de 1 año.

GRÁFICO N° 5

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIEMPO DE EJERCICIO LABORAL



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 6

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN SERVICIO DONDE LABORA

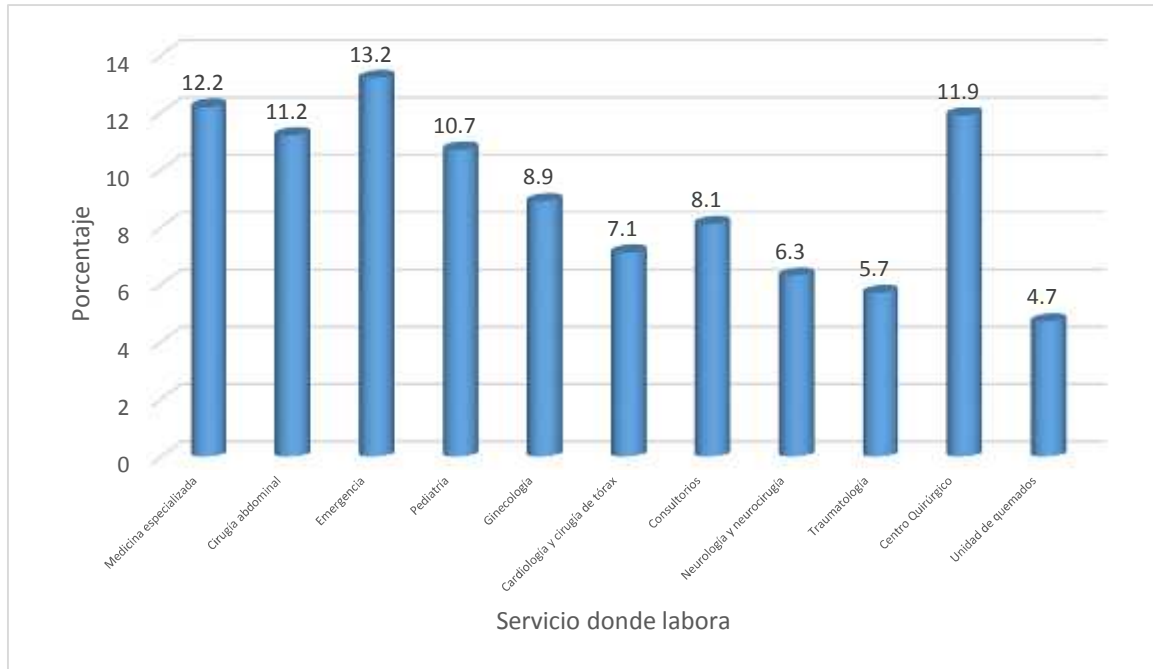
Servicio donde labora	fi	%
Medicina especializada	17	12,2
Cirugía abdominal	17	11,2
Emergencia	17	13,2
Pediatría	12	10,7
Ginecología	10	8,9
Cardiología y cirugía de tórax	8	7,1
Consultorios	8	8,1
Neurología y neurocirugía	7	6,3
Traumatología	7	5,7
Centro Quirúrgico	6	11,9
Unidad de quemados	3	4,7
Total	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se puede apreciar que un 13.2% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados labora en el servicio de emergencia. El 12.2% labora en medicina especializada, el 11.9% en centro quirúrgico, el 11.2% en Cirugía abdominal. El 10,7% labora en pediatría. El 8,9% labora en ginecología, mientras que solo el 4.7% trabaja en Unidad de quemados.

GRÁFICO N° 6

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN SERVICIO DONDE LABORA



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 7

**POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIEMPO QUE VIENE LABORANDO EN
EL SERVICIO**

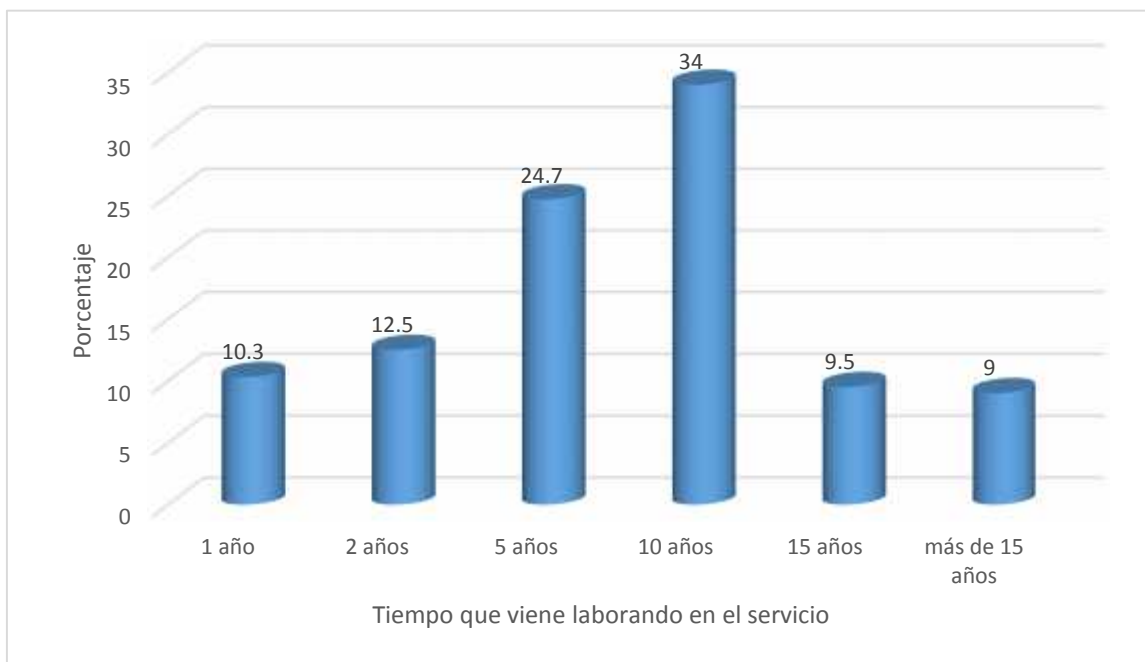
Tiempo que viene laborando en el servicio	Fi	%
1 año	28	10,3
2 años	14	12,5
5 años	21	24,7
10 años	37	34,0
15 años	10	9,5
más de 15 años	2	9,0
Total	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la siguiente tabla se puede observar que el 34.0% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados vienen laborando 10 años en el servicio en el que fueron encuestados. El 24,7.0% trabajan desde hace 5 año, el 12.5% 2 años, el 10,3% más de 1 año, el 9,5% 15 años mientras que solo el 9,0% llevan más de 15 años trabajando en el servicio donde fueron encuestados.

GRÁFICO N° 7

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN TIEMPO QUE VIENE LABORANDO EN EL SERVICIO



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

1.2. ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

TABLA N° 8

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL COLABORATIVO

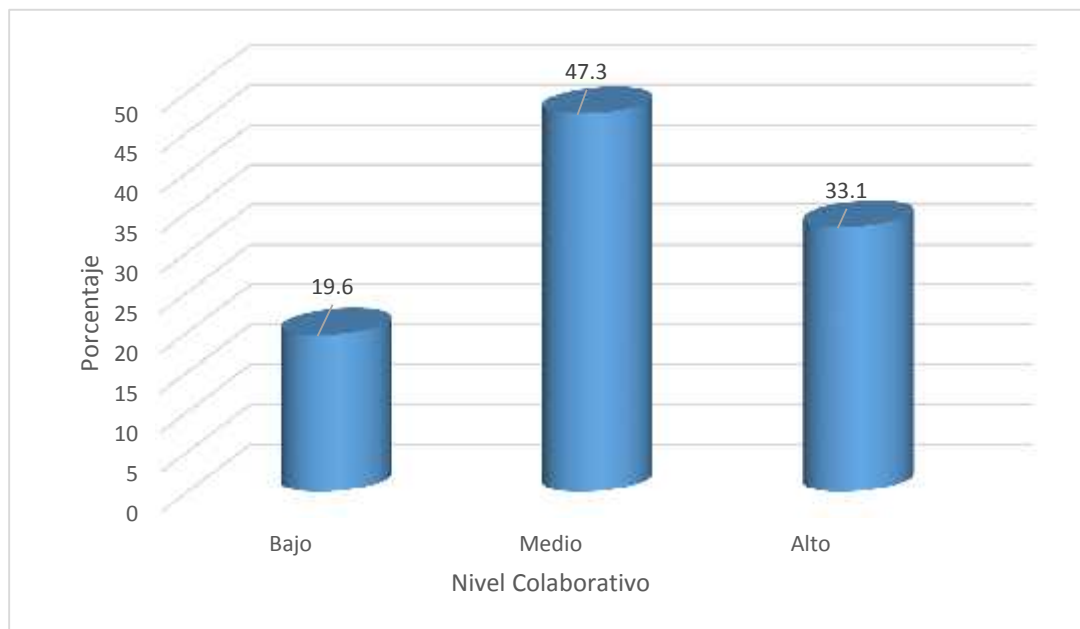
NIVEL COLABORATIVO	fi	%
Bajo	22	19,6
Medio	37	47,3
Alto	53	33,1
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 47.3% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo colaborativo de nivel medio, un 33.1% tiene un nivel alto y un 19.6% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 8

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL COLABORATIVO



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 9

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL EVITADOR

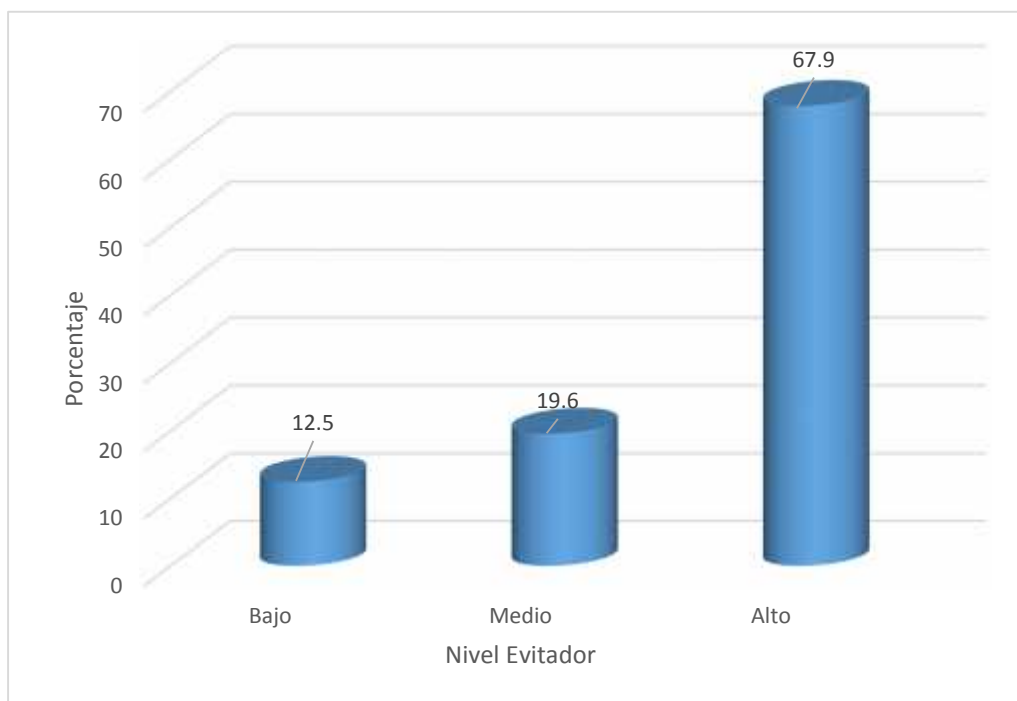
NIVEL EVITADOR	fi	%
Bajo	22	12,5
Medio	76	19,6
Alto	14	67,9
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 67.9% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo evitador de nivel alto, un 19.6% tiene un nivel medio mientras que un 12.5% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 9

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL EVITADOR



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 10

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL CONTROLADOR

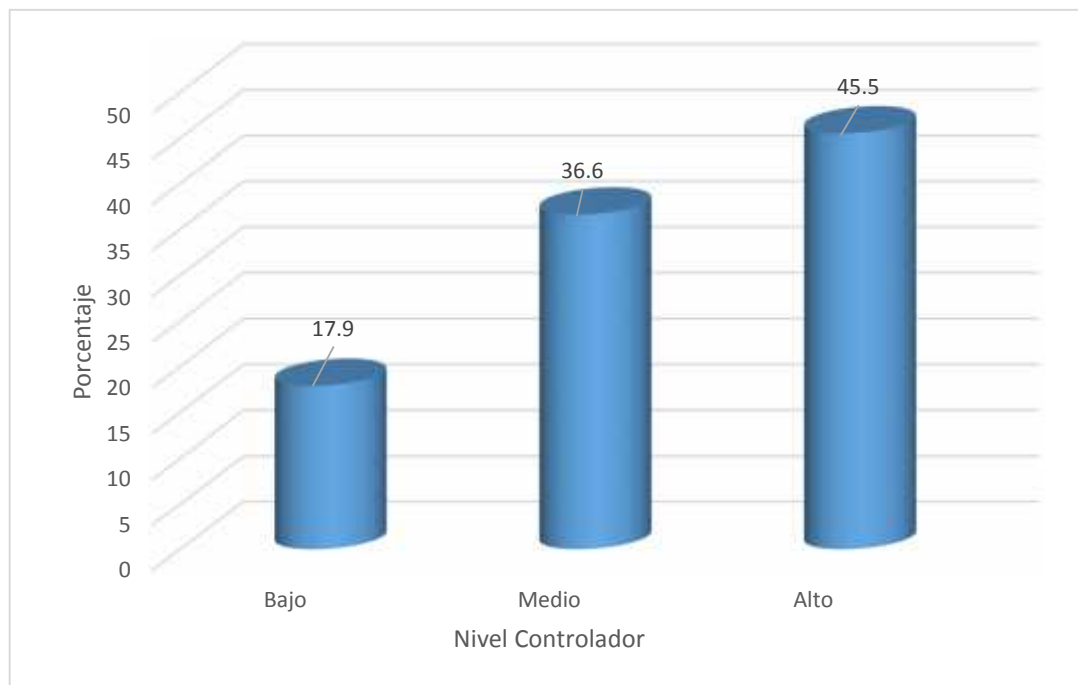
NIVEL CONTROLADOR	Fi	%
Bajo	51	17,9
Medio	20	36,6
Alto	41	45,5
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 45.5% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo controlador de nivel alto, un 36.6% tiene un nivel medio, mientras que un 17.9% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 10

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL CONTROLADOR



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 11

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL ACOMODATICIO

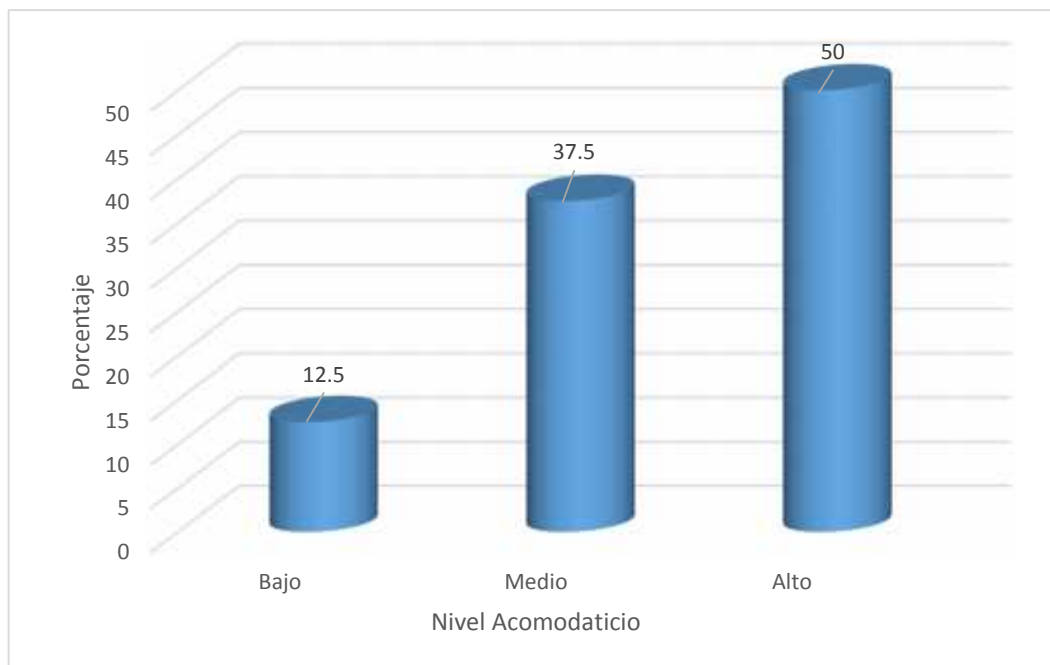
NIVEL ACOMODATICIO	fi	%
Bajo	42	12,5
Medio	14	37,5
Alto	56	50,0
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 50.0% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo acomodaticio de nivel alto, un 37.5% tiene un nivel medio y un 12.5% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 11

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL ACOMODATIVO



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 12

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL COMPROMISARIO

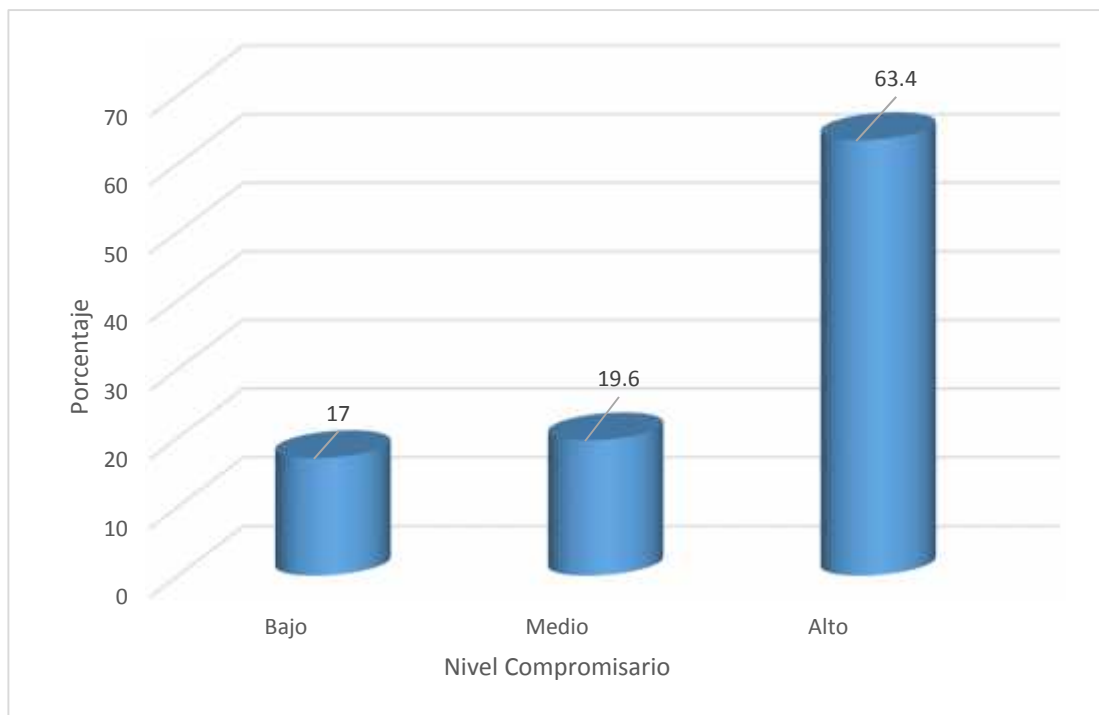
NIVEL COMPROMISARIO	FI	%
Bajo	22	17,0
Medio	71	19,6
Alto	19	63,4
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 63.4% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo comprometido de nivel alto, un 19.6% tiene un nivel medio y un 17.0% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 12

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL COMPROMISARIO



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

TABLA N° 13

**POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE ESTILOS DE
AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES.**

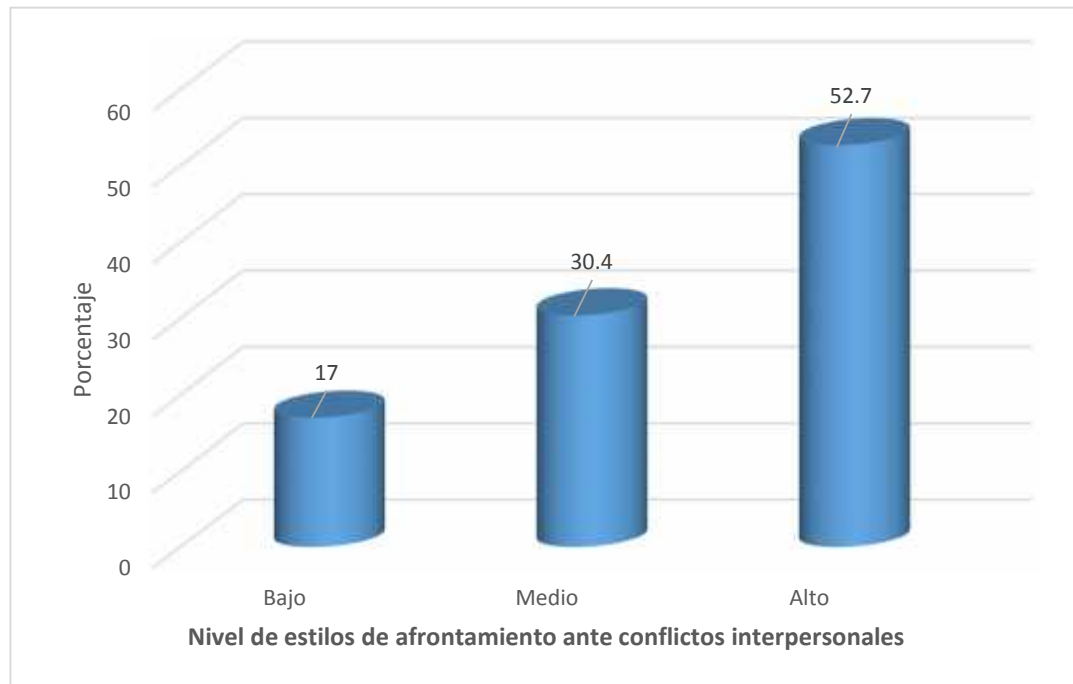
Nivel de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	Fi	%
Bajo	34	17,0
Medio	59	30,4
Alto	19	52,7
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 52.7% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un nivel alto de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales, un 30.4% tiene un nivel medio y un 17.0% tiene un nivel bajo.

GRÁFICO N° 13

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

1.3. SATISFACCION LABORAL

TABLA N° 14

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

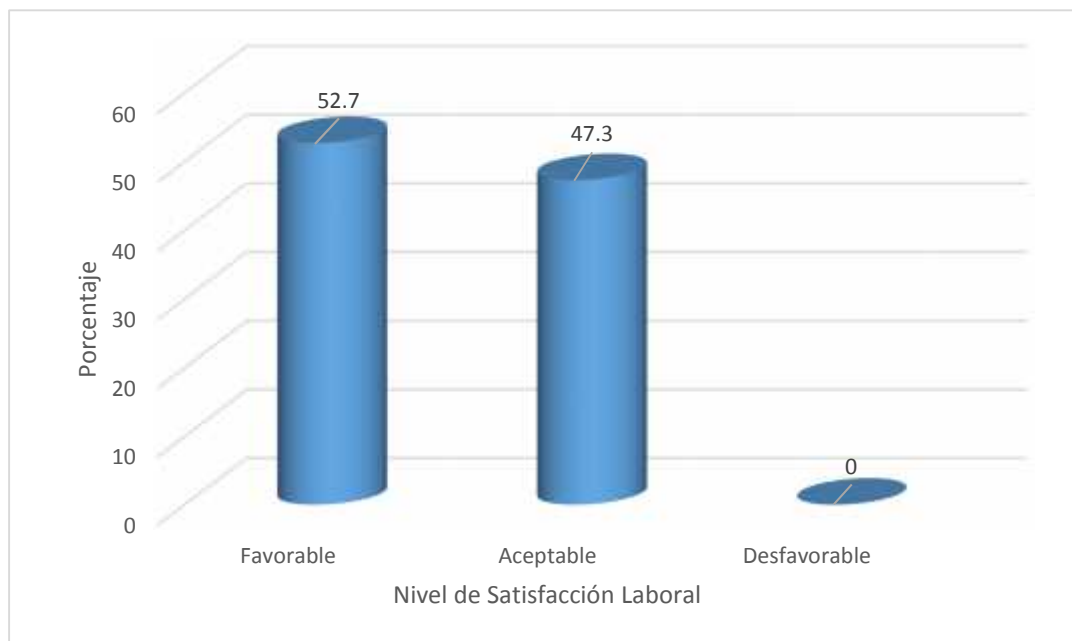
Nivel de Satisfacción laboral	Fi	%
Favorable	53	52,7
Aceptable	59	47,3
Desfavorable	0	0,0
TOTAL	112	100,0

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

En la presente tabla se observa que el 52.7% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un nivel favorable mientras que el 47.3% tiene un nivel aceptable. En ningún caso se encontró un nivel desfavorable de satisfacción laboral.

GRÁFICO N° 14

POBLACIÓN EN ESTUDIO SEGÚN NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



1.4. RELACIÓN ENTRE ESTILO DE AFRONTAMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N° 15

CORRELACIÓN ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

Nivel de Estilos de afrontamiento ante conflictos	Nivel de Satisfacción laboral						TOTAL	
	Desfavorable		Aceptable		Favorable			
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Alto	0	0,0%	0	0,0%	34	<u>30,3%</u>	34	30,3%
Medio	0	0,0%	59	15,0%	19	17,0%	59	52,7%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	19	17,0%
TOTAL	0	0,0%	59	52,7%	53	47,3%	112	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora

$$X^2 = 112,000; \quad gl = 2; \quad p\text{-valor} = 0,000$$

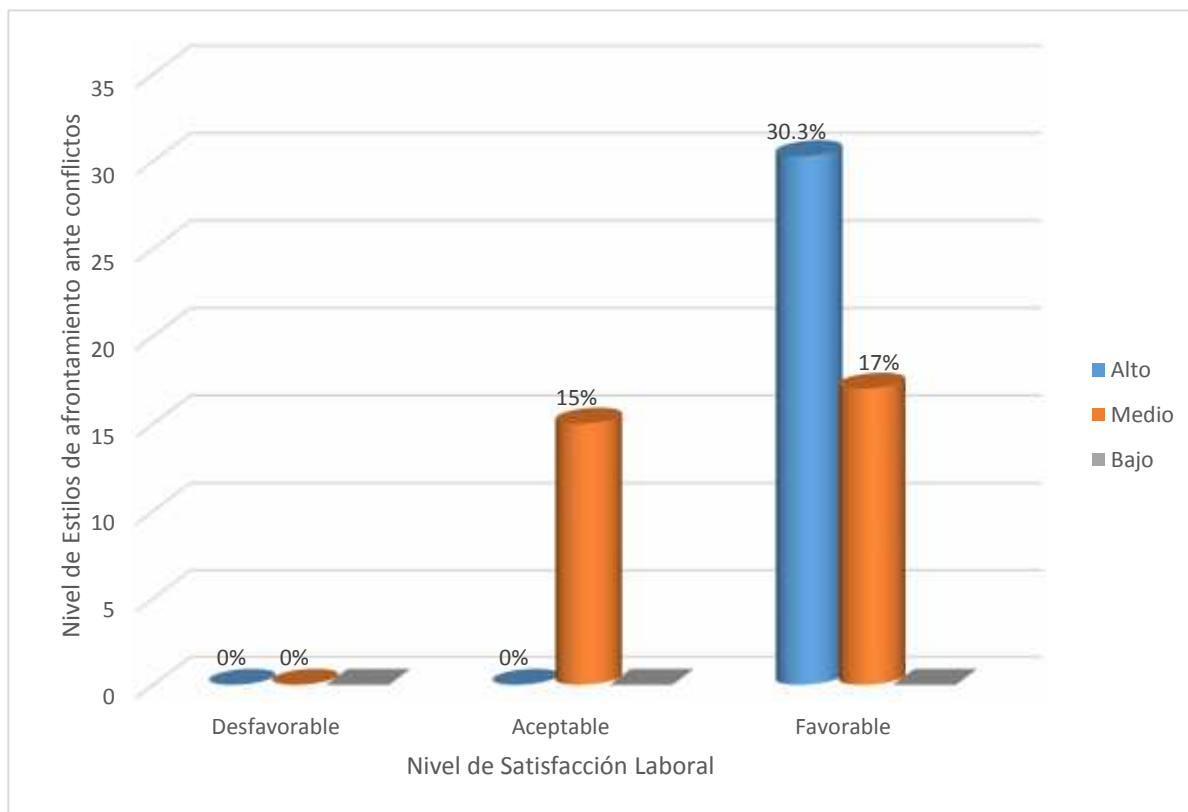
En la presente tabla se observa que el 30.3% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales alto, con un nivel de satisfacción laboral favorable.

PRUEBA DE HIPÓTESIS:

Con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$, existe relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa, 2018.

GRÁFICO N° 15

**CORRELACIÓN ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE
CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL**



Fuente: Instrumento aplicado por la investigadora



DISCUSION

El presente estudio se realizó a efectos de poder establecer la relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa.

Los conflictos son situaciones que forman parte de la vida de las personas, en el desarrollo proceso de la vida, siempre se han presentado conflictos de toda índole, desde que nacemos, estamos predispuestos a enfrentar situaciones de conflictos de acuerdo a las etapas de la vida, situaciones de las cuales, han tenido que ser confrontadas para darle una solución utilizando herramientas disponibles, con la finalidad de encontrar la solución a la situación problemática.

En el manejo de conflictos, es necesario utilizar estilos o estrategias, que ayuden a llegar a consensos con la finalidad de que las partes involucradas estén de acuerdo con lo pactado, en nuestra realidad, los conflictos son muy frecuentes en todo ámbito, social, familiar, laboral, etc.

La satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación por estar relacionado con el sentir del personal de salud y su repercusión en la calidad de servicio al usuario; es con esa reflexión que el estudio aporta realidades y bases teóricas de los motivadores de la satisfacción entre las enfermeras como son los compromisos para establecer un clima laboral ideal.

Se revisaron otros estudios donde se indica que el estrés laboral genera ansiedad aumentando la conflictividad con los pacientes, familiares y compañeros.

En la presente investigación vemos que la población estuvo conformada por un total de 112 enfermeras (os).

En la tabla N° 1 iniciamos con la descripción de la población en estudio según edad, se observa que las edades de los profesionales de enfermería estudiados fluctúan entre los 27 y 60 años, la edad con mayor predominancia resalta con un 22.3% entre 46 -50 años, seguido de un 18.8% las edades entre 51 -55 años y un 16.0% edades entre 56- 60 años.

En la tabla N° 2 podemos observar la descripción de la población según sexo, que del total de los profesionales de enfermería estudiados, el 94.6% son de sexo femenino y solo un

5.4% son de sexo masculino. Tal es así que la población es mayoritariamente femenina, estos resultados no hacen más que reflejar este hecho. Al ser el trabajo en salud predominantemente femenino, se le suman los condicionamientos que impactan sobre la inserción particular de las mujeres en el mercado laboral esto es, la división sexual del trabajo, la maternalización de los roles productivos, déficits de competencias actitudinales y principalmente las dificultades para conciliar trabajo y familia.

En la tabla N° 3 se observa que más de la mitad de la población es casada con un 69.6% seguido de un 18.8% son solteras (os). En la tabla N° 4 se observa la descripción de la población según condición laboral se aprecia que un 67.9% de los profesionales tienen una condición laboral de nombrados mientras que un 32.1% son contratados. Esto quiere decir que existe gran mayoría de población con estabilidad laboral.

En la tabla N° 5 se aprecia el tiempo de ejercicio laboral que viene desarrollando el profesional de enfermería, se observa que el 25.0% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados, llevan 20 años ejerciendo la profesión de enfermera. El 19.6% tienen 10 años de ejercicio profesional, el 18.8% llevan 30 años, esto debido a las nuevas contrataciones que realiza el Ministerio de Salud en sus diversas modalidades.

En la tabla N° 6 se estima la población según El servicio donde labora, se puede apreciar que un 13.2% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados labora en el servicio de emergencia. El 12.2% labora en medicina, mientras que solo el 4.7% trabaja en Unidad de quemados.

En la tabla N° 7 se puede observar que el 34.0% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados vienen laborando 10 años en el servicio en el que fueron encuestados. El 24.7% trabajan desde hace 5 años, el 12.5% 2 años, esto refleja una constante que mientras más años de servicio tengan laborando en el mismo servicio se puede dar conflictos interpersonales entre compañeros de servicio y afectar así la satisfacción laboral del profesional.

A partir de aquí se dan los resultados de la primer variable estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales, en la Tabla N° 8 se observó que el 47.3% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo colaborativo de nivel medio, un 33.1% tiene un nivel alto y un 19.6% tiene un nivel bajo. Es decir que la mayoría de profesionales busca trabajar en

conjunto para encontrar una solución, orientado a satisfacer los intereses propios y la relación. El conflicto lo visualiza como una oportunidad de mejora y eliminar confusiones.

En la tabla N° 9 se aprecia el estilo de afrontamiento ante el conflicto de nivel evitador presentando el 67.9% de los profesionales un nivel alto, un 19.6% tiene un nivel medio. Es decir que la gran mayoría de profesionales presenta un nivel alto en la búsqueda por eludir el conflicto, éste profesional visualiza el conflicto como algo incómodo que es mejor no afrontar. Lo asocia con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio.

En la tabla N° 10 se observó que el 45.5% de los profesionales de enfermería que fueron estudiados tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo controlador de nivel alto, seguido de un 36.6% tiene un nivel medio. Esto quiere decir que el profesional tiene un nivel alto por buscar satisfacer sus intereses dejando el interés de los demás. Éste profesional visualiza al conflicto como una oportunidad para mejorar su estatus y competencia, sin importar las necesidades de los demás.

En la tabla N° 11 se observó que el 50.0% de los profesionales tienen un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo acomodaticio de nivel alto, seguido de un 37.5% tiene un nivel medio. Es decir que el profesional busca satisfacer a todos dejando de lado sus intereses, orientado a ceder sus intereses para promocionar la relación. El conflicto lo visualiza como una amenaza para la relación tal es así que la mayoría presenta un nivel alto. Dicho resultado nos lleva a la investigación realizada por Munduate, Ganaza, Alcaide (2003), en Sevilla – España; realizó la investigación: “Estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones”. El objetivo de la investigación fue constatar el grado en que se hallan presentes en la gestión del conflicto en nuestro contexto cultural los cinco estilos de dirección considerados como más útiles en la actualidad. Los resultados obtenidos confirmaron que la estructura de los cinco estilos distintos de gestión del conflicto se reproduce en nuestro contexto cultural, hallándose algunos datos de interés en relación a las variables demográficas. Este antecedente de investigación presenta proximidad con la presente investigación.

En la tabla N° 12 se observó que el 63.4% de los profesionales tiene un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales de tipo compromisario de nivel alto, un 19.6% tiene un nivel medio y un 17.0% tiene un nivel bajo. Éste profesional presenta

características que busca soluciones que beneficien a ambas partes, presentan un estilo intermedio que tiene interés propio y de los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas orientado hacia los intereses y relaciones negociadas, el profesional de enfermería lo gestiona el conflicto mediante el pacto, la mayoría de la población presenta nivel medio.

En la tabla N° 13 se observa los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales de manera global, presentando que el 52.7% de los profesionales de enfermería tiene un nivel alto de estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales, un 30.4% tiene un nivel medio y un 17.0% tiene un nivel bajo. Los resultados manifiestan que hay una tendencia a presentar niveles que van de promedio alto con tendencia a medio en cuanto al manejo de conflictos por parte de los profesionales de salud, lo que cabe indicar que en la muestra se manejan estilos de manejo de conflicto compartido, no solo adoptando un solo estilo, si no que utilizan varios estilos evidenciando la frecuencia de unos estilos más que otros. Dicho resultados nos lleva a dos investigaciones como Malpartida Q. (2017) Huánuco –Perú; realizó la investigación: “Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2016” cuyo objetivo fue determinar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. Se encontró que el 66,7% (40 enfermeros) tuvieron un nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 26,7% (16 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo. Por lo que los estilos de afrontamiento ante conflictos el colaborativo, evitador, controlador, acomodaticio y compromisario se relaciona con la productividad laboral por presentar un $p < 0,000$.

Al igual que la investigación realizada por Ramos C. (2018) en Lima – Perú; realizó la investigación: “Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico Sanna, 2017”. Cuyo objetivo fue determinar los estilos de manejo de conflictos en los profesionales de la salud del Centro Clínico Sanna, Los resultados demostraron que el 54% presentaron un nivel promedio de estilos de manejo de conflictos, lo que indica que la tendencia es a presentar niveles que van de promedio a alto en cuanto manejo de conflictos, utilizan diferentes estilos, evidenciando la frecuencia de unos estilos más que otros.

En la tabla N° 14 se observa el nivel de satisfacción laboral presentándose que el 52.7% de los profesionales de enfermería tiene un nivel favorable mientras que el 47.3% tiene tendencia a un nivel aceptable. En ningún caso se encontró un nivel desfavorable de satisfacción laboral. Dicho resultado nos lleva a la investigación realizada por Alvarez M. (2015) en Tacna – Perú; realizó la investigación: “Repercusión del tipo de liderazgo en la Satisfacción laboral de las profesionales de Enfermería del Hospital III DAC – EsSalud, Tacna, 2015”. Como objetivo principal el identificar la repercusión del tipo de liderazgo de enfermería en la satisfacción laboral de las profesionales enfermeras del Hospital III DAC de Tacna. Como resultado se obtuvieron que el tipo de Liderazgo de Enfermería que predomina en el Hospital III DAC EsSalud de Tacna es el Consultivo – Democrático por ser el de mayor significancia para el 82% de las profesionales de enfermería. La satisfacción laboral que refieren las enfermeras del Hospital III DAC EsSalud de Tacna es favorable en más de la mitad, en razón a que el tipo de liderazgo Democrático les ofrece bienestar, confianza y seguridad. Los tipos de liderazgo Democrático – Consultivo y Benevolente – Autocrático, en Enfermería repercute positivamente en la Satisfacción laboral de las enfermeras de Hospital III DAC. EsSalud de Tacna. Consecuentemente, la hipótesis ha sido verificada en forma negativa.

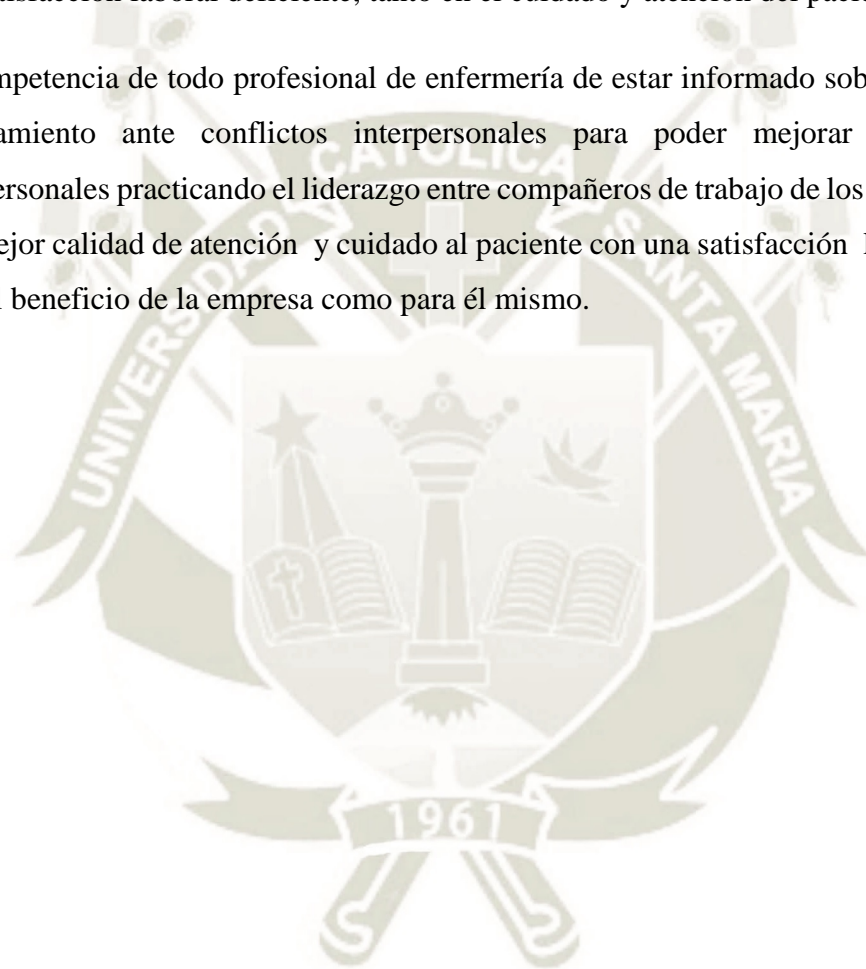
Al igual que la investigación realizada por Ortiz R. Gaby Luz (2009) en Arequipa –Perú; realizó la investigación: “Satisfacción Laboral de los Profesionales de la Salud en el Hospital III Yanahuara EsSalud. Arequipa – 2009”. Concluyó que la satisfacción laboral de los profesionales de la salud del Hospital III Yanahuara con la naturaleza y contenido del trabajo fue regular a buena, siendo buena a excelente con la variedad de habilidades empleadas en el trabajo. Que la Satisfacción laboral total de los profesionales de la salud del Hospital III Yanahuara fue mala a regular.

En la tabla N° 15 se muestra la correlación entre estilos de afrontamiento y satisfacción laboral mostrándose que el 30.3% de los profesionales de enfermería tienen un estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales alto, con un nivel de satisfacción laboral favorable. Mientras que el 17.0% de los profesionales presenta un estilo de afrontamiento medio con un nivel de satisfacción laboral favorable. Este resultado nos enseña que el profesional de enfermería adopta estilos de afrontamiento de nivel alto y presenta una satisfacción laboral favorable es así que no se deja llevar por el momento como la ira, la frustración o la manera como contestar verbalmente al paciente o entre compañeras (os) de

trabajo, el profesional de enfermería sabe manejar situaciones de conflicto para no caer en la violencia.

En la actualidad los profesionales de enfermería están sometidos a muchos factores estresores como la sobre carga laboral, problemas de salud, entre otros que todos vendrían ser los causantes de los conflictos interpersonales entre mismos profesionales de enfermería como también esto depende de la personalidad que puedan tener, generando una satisfacción laboral deficiente, tanto en el cuidado y atención del paciente.

Es competencia de todo profesional de enfermería de estar informado sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales para poder mejorar las relaciones interpersonales practicando el liderazgo entre compañeros de trabajo de los cuales facilitara una mejor calidad de atención y cuidado al paciente con una satisfacción laboral eficiente para el beneficio de la empresa como para él mismo.



CONCLUSIONES

- PRIMERA** : El estilo de afrontamiento ante el conflicto interpersonal que desarrollan las enfermeras es el evitador teniendo un nivel alto con un 67.9%, seguido del estilo compromisario con un 63.4% teniendo un nivel alto, el estilo de afrontamiento acomodaticio tiene un 50.0% teniendo un nivel alto, el estilo de afrontamiento colaborativo presenta un 47.3% con un nivel medio y el estilo de afrontamiento controlador llega a un 45.5% y tiene un nivel alto. El estilo de afrontamiento ante conflicto interpersonal que presentan las enfermeras es de nivel alto con un 52.7%.
- SEGUNDA** : El grado de satisfacción laboral en el profesional de enfermería presenta un nivel de satisfacción favorable con un 52.7%, seguido de un nivel aceptable con un 47.3%.
- TERCERA** : De la relación de los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales con satisfacción laboral; se tiene que 30.3% de las enfermeras con un estilo de afrontamiento tiene un nivel alto y presenta un nivel de satisfacción favorable, mientras que un 17.0% presenta un estilo de afrontamiento ante el conflicto interpersonal tiene un nivel medio y presenta un nivel de satisfacción favorable.

RECOMENDACIONES

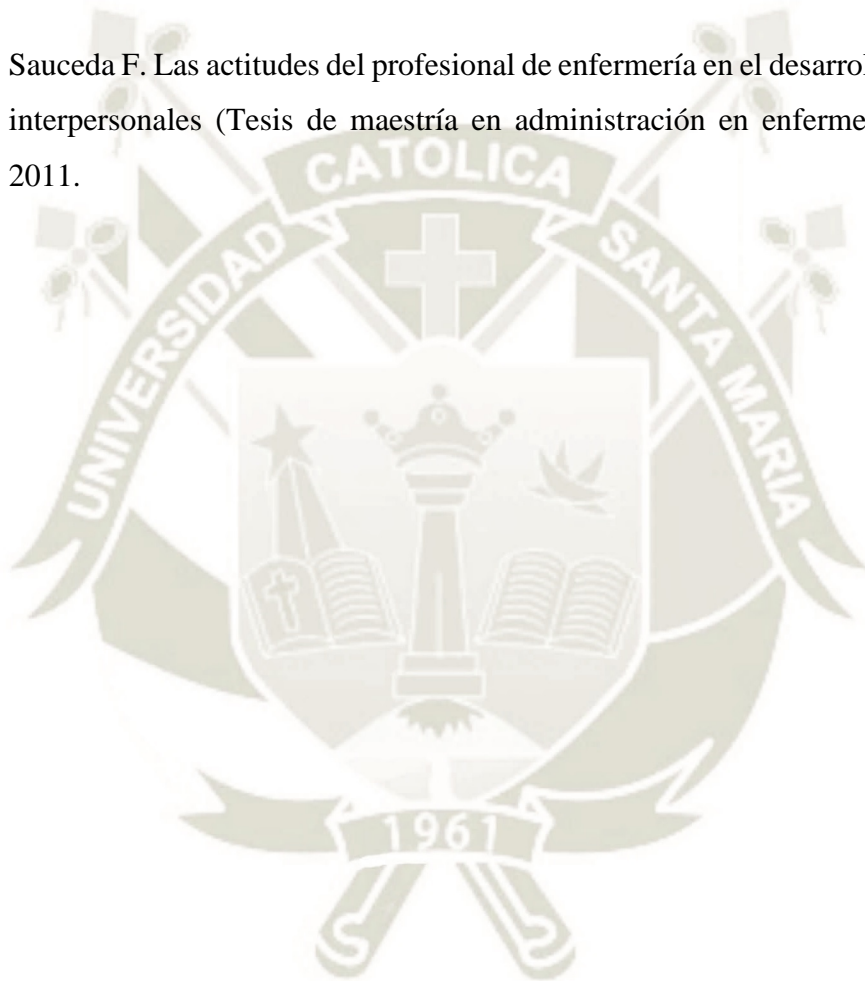
- PRIMERA** : Que la institución en coordinación con los encargados de capacitación, den facilidades a las enfermeras que desempeñan labor administrativa, para la realización mediante una educación continua de programas y desarrollo de diferentes talleres enfocados hacia los estilos de afrontamiento ante el conflicto como modelos compromisario y el colaborativo, de tal forma que facilite a las enfermeras jefas; aplicar estos estilos, logrando el empoderamiento en enfermería para garantizar el proceso del cuidado.
- SEGUNDA** : El equipo de enfermería se desarrolle estrategias como talleres vivenciales y Coaching educativo para poder fomentar y fortalecer los estilos de afrontamiento ante el conflicto; para que tenga como resultado un ambiente organizacional saludable, armonioso, donde prime la satisfacción laboral con el fin de brindar una atención de calidad.
- TERCERA** : La enfermera jefe de Enfermería, fomente y potencie acciones para mejorar los niveles de satisfacción laboral, tanto en los factores intrínsecos y extrínsecos, en todo el personal, considerando el reconocimiento por el trabajo, fortalecimiento del desarrollo personal, el valor de la responsabilidad, las relaciones interpersonales, seguridad en el trabajo, entre otros.

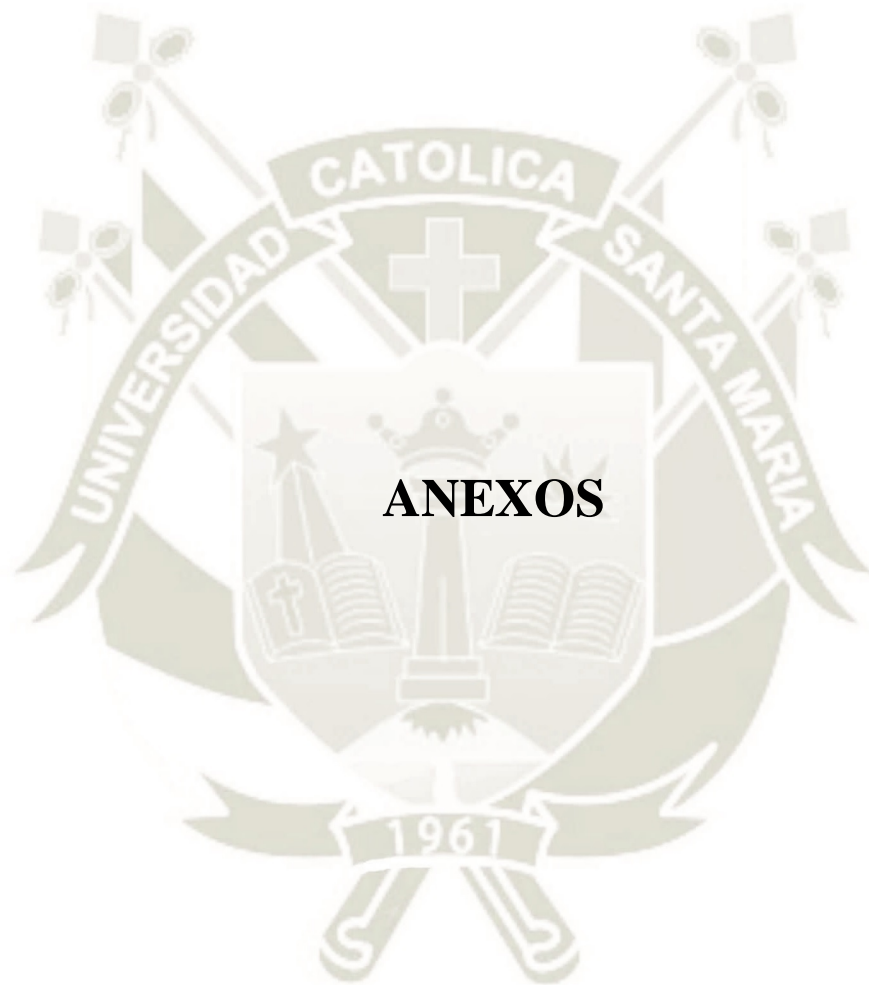
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

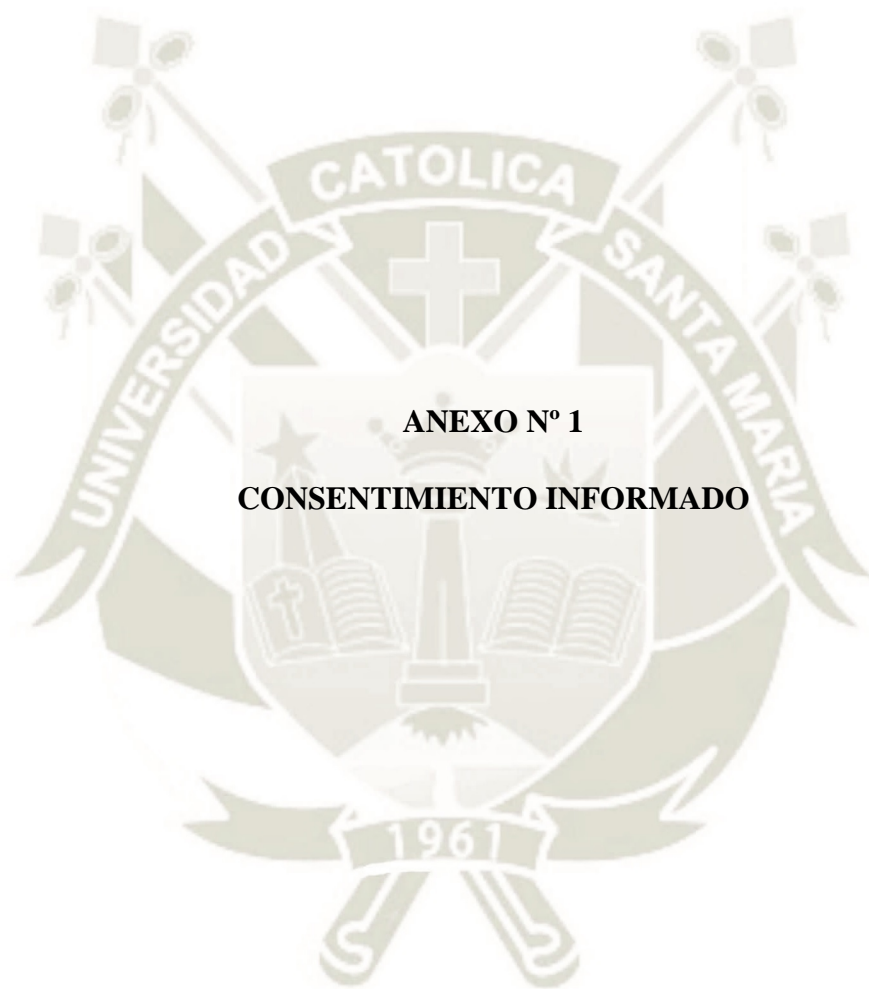
1. Lazarus R, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. I Edición ed. Roca M, editor. Barcelona: Martínez Roca; 2006.
2. Rodríguez J, Pastor M, López S. Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. [Online]; 2016. Disponible en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=1148>.
3. Lewis F. <http://fresno.ulima.edu.pe/>. [Online]; 2016. Disponible en: [http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/8110C7602378638B05257391004D8AE5/\\$file/08-PERSONA5-canesa.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf%5Csf_bdfde.nsf/imagenes/8110C7602378638B05257391004D8AE5/$file/08-PERSONA5-canesa.pdf).
4. Mechanic D. Students Under Stress: A Study in the social psychology of adaptation. Madison: University of Wisconsin Press; 2008.
5. Laux L, Weber H. Presentation of self in coping with anger and anxiety: An. Anxiety Reserarch.2011; p. 233-255.
6. Martín M, Jiménez P, Fernández E. Estudio sobre la escala de estilos y estrategias de afrontamiento. Revista electrónica de motivación y emoción. 2007; p. 3-4.
7. Alzate R. Teoría del conflicto. Universidad Complutense de Madrid. Escuela Universitaria de trabajo social; 2002.
8. Piorno M. Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria. (Tesis master oficial de liderazgo gestión de enfermería). Barcelona; 2012.
9. Munduate L, Ganaza J, Alcaide M. Estilo de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. Aprendizaje revista de psicología social. 2003; p. 8 (1) 50.
10. Santos H. Diccionario Jurídico Mexicano; voz: “conflicto de trabajo”. 4th ed. México: Porrúa; 2011.

11. Cabana E. Satisfacción del personal de centros de salud de Arequipa. Rev. Acad. Perú Salud. 2007; p. 14(2).
12. Zúñiga T. La satisfacción y el desempleo laboral Colombia: Madeus; 2002.
13. Ruiz A, Villares J, Sánchez P. Motivación, incentivación y satisfacción profesional. Cuadernos de Gestión. 2001; p. 2:85-91.
14. Arriaga E. La participación en la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza. Enfermería Global, N° 3; 2003.
15. Robbins S. Comportamiento Organizacional. Octava edición ed. México: Prentice Hall; 2003.
16. Quenta R. Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – 2016 (Tesis para optar el título profesional de enfermería). Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2016.
17. Ortíz G. Satisfacción Laboral de los profesionales de la Salud en el Hospital III Yanahuara Essalud. Arequipa; 2009.
18. Álvarez F. Repercusión del tipo de liderazgo en la Satisfacción laboral de las profesionales de Enfermería del hospital III DAC – EsSalud, Tacna, 2015 (Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia de Salud). Arequipa; 2015.
19. Malpartida M. Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco -2016 (Tesis de licenciatura en Enfermería). Huánuco; 2017.
20. Ramos C. Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro Clínico Sanna, 2017 (Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de licenciada en psicología). Lima; 2017.

21. Tello J. Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Lima; 2009.
22. Dávalos H. Nivel de estrés laboral del hospital nacional de emergencias José Casimiro Ulloa (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería). Lima; 2012.
23. Saucedo F. Las actitudes del profesional de enfermería en el desarrollo de conflictos interpersonales (Tesis de maestría en administración en enfermería). Monterey; 2011.







ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yocon DNIpor la presente declaro haber recibido información suficiente sobre la investigación “Relación entre afrontamiento ante conflictos interpersonales y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 2018”, para lo cual se pide mi participación. Al respecto he hecho las preguntas que he considerado necesarias y he recibido respuestas satisfactorias para cada una.

De la información recibida he comprendido:

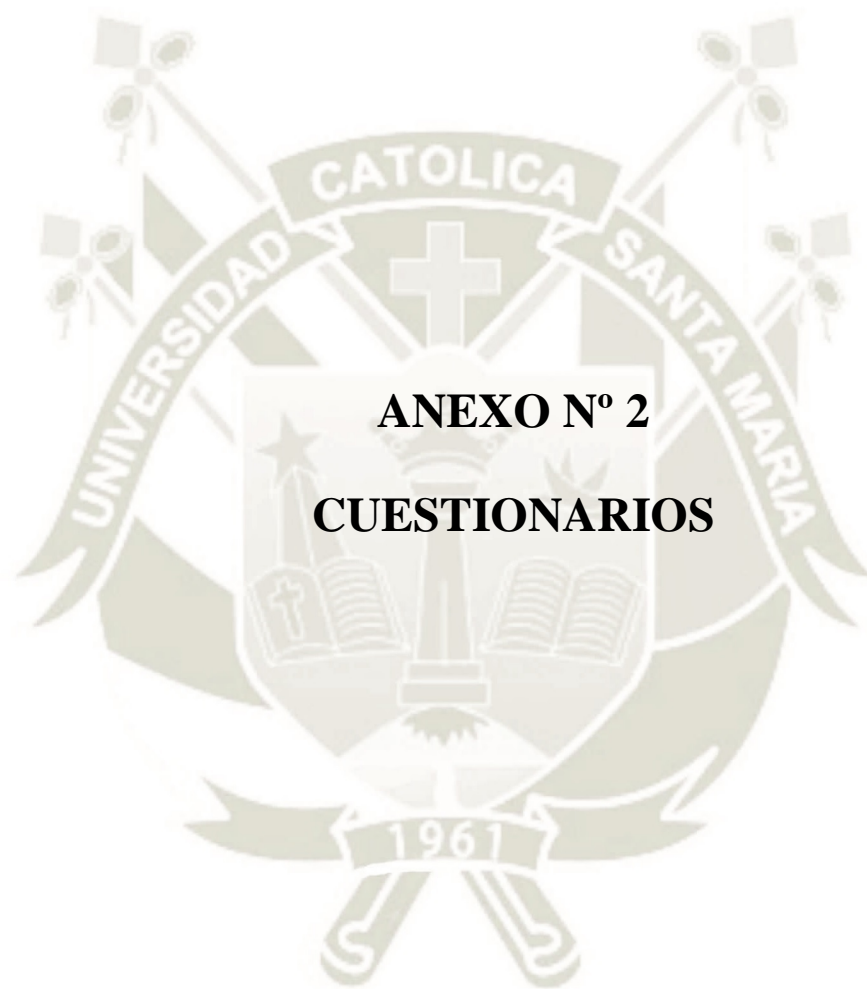
- Que la investigación realizada será útil para identificar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado. Con el objetivo de sensibilizar a los profesionales de enfermería sobre la importancia de la adopción de los estilos de afrontamiento ante conflictos y un grado de satisfacción laboral óptimo por ende que permitan tener mejor nivel de productividad laboral en el campo laboral.
- Que mi participación consiste en responder un formulario sobre datos generales, consecuencias y estilos de afrontamiento de la violencia ocupacional
- Que la información que proporcione es confidencial, será reservado y solo se utilizará para fines académicos.
- Que mi participación es voluntaria en caso de no aceptar, tal negativa no repercutirá desfavorablemente en mi persona o mis familiares.
- Y que en caso lo vea conveniente me podré retirar del estudio en el momento que yo lo decida.

Por lo dicho es que: **ACEPTO VOLUNTARIAMENTE SER PARTE DE DICHA INVESTIGACION.** En fe de lo cual firmo.

Fecha: //

Firma de la Persona

Firma del encuestador



ANEXO N° 2
CUESTIONARIOS

PRIMER INSTRUMENTO

ESCALA DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.

Estimado/a Licenciada, licenciado, la presente escala forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales con el objetivo de formular estrategias para el mejor manejo de conflictos interpersonales. Se agradece anticipadamente su colaboración. Marcar con una (x) o completar los espacios en blanco según consideres pertinente.

I. DATOS PERSONALES

A continuación le formulamos siete preguntas de datos personales, marque con una "X" o llene el espacio punteado según sea el caso.

1. EDAD..... años cumplidos

2. SEXO: Femenino Masculino

3. ESTADO CIVIL:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Soltera(o) | <input type="checkbox"/> Casada(o) |
| <input type="checkbox"/> Conviviente | <input type="checkbox"/> Divorciada(o) |
| <input type="checkbox"/> Viuda(o) | |

4. CONDICION LABORAL: Nombrada(o) Contratada(o)

5. TIEMPO DE EJERCICIO PROFESIONAL: años cumplidos.

6. SERVICIO DONDE LABORA:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Medicina especializada | <input type="checkbox"/> Pediatría |
| <input type="checkbox"/> Cirugía abdominal | <input type="checkbox"/> Unidad de quemados |
| <input type="checkbox"/> Cardiología y cirugía de tórax | <input type="checkbox"/> Traumatología |
| <input type="checkbox"/> Ginecología | <input type="checkbox"/> Centro Quirúrgico |
| <input type="checkbox"/> Neurología y neurocirugía | <input type="checkbox"/> Consultorios |
| | <input type="checkbox"/> Emergencia |

7. TIEMPO QUE VIENE LABORANDO EN EL SERVICIO:..... años cumplidos

N°	REACTIVOS	Nunca	Rara Vez	A Veces	Con Frecuencia	Siempre
Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales						
II. COLABORATIVO						
1	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos.					
2	Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero.					
3	Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo.					
4	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto					
5	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos beneficien a ambos					
6	Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero(a).					
7	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.					
VI. EVITADOR						
8	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas.					
9	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para presionar a mi favor.					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero (a)					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a)					
12	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica					

VII. CONTROLADOR					
13	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero(a), generalmente le hago conceder.				
14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos				
15	Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a)				
16	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)				
17	Evito tropiezos con mi compañero (a)				
VIII. ACOMODATICIO					
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.				
19	En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a).				
20	Al buscar acuerdos ante un problema de trabajo con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo				
21	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista				
22	Ante un problema de trabajo con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.				
IX. COMPROMISARIO					
23	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos.				
24	En el trabajo, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a)				
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a).				
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.				
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a).				
28	Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo				

SEGUNDO INSTRUMENTO

FORMULARIO DE PREGUNTAS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

II. SATISFACCIÓN LABORAL

1. Se siente a gusto en su puesto o cargo

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento a gusto ()

2. Se identifica con las tareas asignadas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento identificado ()

3. Las tareas asignadas le permiten desarrollar sus habilidades técnicas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me permiten desarrollar ()

4. Las tareas asignadas le permiten desarrollar sus habilidades administrativas

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me permiten desarrollar ()

5. Muestra acciones que evidencien su autoridad

Totalmente ()

Parcialmente ()

No muestra ()

6. La supervisión de enfermería, ayuda a Ud. en su trabajo

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me ayuda ()

7. El ambiente de trabajo le ocasiona a Ud. bienestar físico

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me ocasiona ()

8. El ambiente de trabajo le ocasiona a Ud. Bienestar psicoemocional

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me ocasiona ()

9. Se siente bien con el tipo de relación interpersonal que mantiene con jefes inmediatos

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento bien ()

10. Se siente a gusto con el Tipo de relación interpersonal que mantiene con sus compañeros

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento a gusto ()

11. Con qué tipo de pacientes se siente más a gusto

Crónicos ()

Agudos ()

Ambos ()

12. Se siente a gusto con el tipo de liderazgo de enfermería aplicado en su institución

Totalmente ()

Parcialmente ()

No me siento a gusto ()



ANEXO N° 3

AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL

HONORIO DELGADO



Hospital Regional "Honorio Delgado" Arequipa
Dirección General

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Arequipa 14 de diciembre del 2018

Oficio N° 1241 - 2018-GRA/GRS/GR-HRHD/DG-OCDI

Doctor

JOSE A. VILLANUEVA SALAS

Director de Escuela de Post-Grado UCSCM

PRESENTE.-

ASUNTO : Proyecto de Tesis de Maestría

REFERENCIA : Of. N°821-2018-GRA&GRS&DG-HRHD&DG-DE

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y comunicarle que con opinión favorable del Departamento de Enfermería, el Comité de Ética y la Dirección del Hospital Honorio Delgado se accede a su solicitud para que la Srta. NARVI EVELYN RIVAS LIRA ejecute el Proyecto de Tesis de Maestría titulado "RELACIÓN ENTRE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA 2018".

Al término de su proyecto deberá entregarse a la Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación un ejemplar del informe final del trabajo de Investigación en medio magnético. Asimismo un ejemplar al Departamento de Enfermería.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle mi consideración más distinguida.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Hospital Regional Honorio Delgado

DR. MILTON E. JIMENEZ BENGON
DIRECTOR GENERAL
C. P. 41946

MJB/MDCM/MDN.

c.c. Archivo

Interesada

Rec. 000107 S/.50.00

EXP. N° 1138007

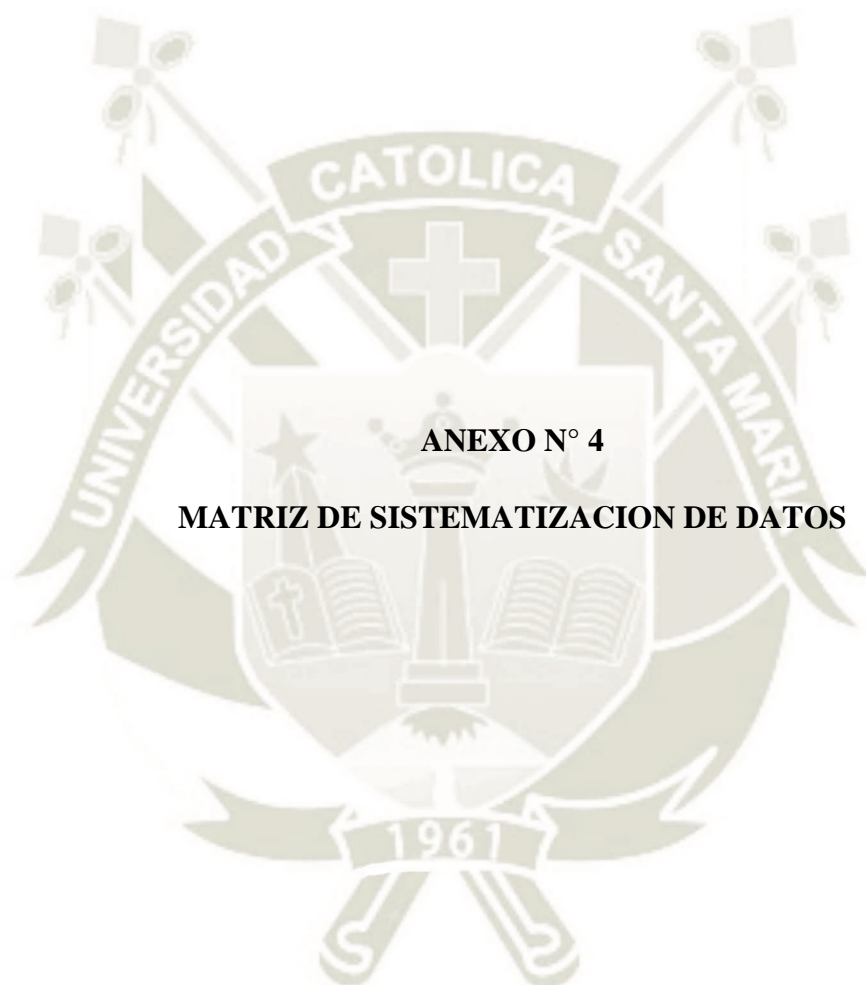
DOC. N° 1772315

Av. Daniel Alcides Carrón N°505 – Cercado

Teléfonos: 054-233812 Dirección General

054-231818 – 054-219702

www.hrhdap.gob.pe



	Edad	Sexo	Estado civil	Condición laboral	Tiempo de ejercicio laboral	Servicio donde labora	Tiempo que viene laborando con el candidato.	EAAC 1	EAAC 2	EAAC 3	EAAC 4	EAAC 5	EAAC 6	EAAC 7	EAAC 8	EAAC 9	EAAC 10	EAAC 11	EAAC 12	EAAC 13	EAAC 14	EAAC 15	EAAC 16	EAAC 17	EAAC 18	EAAC 19	EAAC 20	EAAC 21	EAAC 22	EAAC 23	EAAC 24	EAAC 25	EAAC 26	EAAC 27	EAAC 28	SL1	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL7	SL8	SL9	SL10	SL11	SL12	
1	52	1	4	1	23	1	10	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2		
2	47	1	4	1	19	1	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
3	29	1	4	2	2	2	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
4	32	2	4	2	2	4	1	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2			
5	28	1	2	2	1	4	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
6	27	1	1	2	1	6	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
7	56	1	4	1	27	6	13	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
8	59	1	4	1	28	7	8	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	
9	45	1	4	1	17	4	8	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
10	50	1	4	1	22	8	10	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2			
11	58	1	4	1	25	2	13	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2		
12	37	1	4	1	5	5	3	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
13	36	1	4	1	6	1	4	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3	1	
14	35	1	4	1	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
15	28	1	1	2	1	1	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
16	54	1	1	1	26	1	14	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2		
17	42	1	4	1	13	1	7	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
18	60	1	5	1	30	1	12	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2		
19	55	1	4	1	25	1	9	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2			
20	30	1	2	2	2	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	2	
21	35	1	4	2	5	1	3	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	

22	42	1	4	1	9	11	6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
23	58	1	4	1	29	11	11	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
24	41	1	4	1	13	8	9	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
25	36	1	4	1	6	9	3	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
26	32	1	4	2	2	11	2	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
27	39	1	4	1	7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
28	33	1	4	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
29	56	1	4	1	27	4	10	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
30	43	1	4	1	12	2	6	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
31	33	1	4	2	2	5	2	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
32	43	1	4	1	15	7	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
33	29	1	4	2	1	2	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
34	27	1	1	2	1	3	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
35	51	1	4	1	20	3	9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
36	57	1	4	1	24	1	8	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
37	30	1	1	2	2	6	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
38	41	1	4	1	12	6	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
39	29	2	1	2	1	6	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
40	45	1	4	1	16	6	6	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
41	34	2	4	1	5	9	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
42	36	1	4	1	7	11	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
43	55	1	4	1	28	11	7	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
44	28	1	1	2	1	10	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
45	30	1	1	2	1	8	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
46	38	1	1	1	10	3	8	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
47	50	1	4	1	21	1	7	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		

48	31	1	4	2	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3	1	
49	27	1	2	2	1	1	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
50	40	1	4	1	12	9	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
51	33	1	1	2	2	6	2	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
52	60	1	4	1	31	4	15	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
53	56	1	4	1	28	5	10	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
54	35	1	4	1	5	2	3	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
55	52	1	4	1	24	1	7	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
56	47	1	4	1	18	4	8	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
57	29	1	4	2	1	9	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
58	32	1	4	2	2	11	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
59	28	1	1	2	1	8	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
60	27	1	1	2	1	2	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
61	56	1	4	1	27	6	9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
62	59	1	4	1	29	5	10	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
63	45	1	4	1	16	9	8	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
64	50	1	4	1	21	1	7	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
65	58	1	4	1	27	6	9	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
66	37	1	4	1	8	4	4	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
67	36	2	4	1	7	11	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
68	35	1	4	1	2	8	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	
69	28	1	4	2	1	10	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
70	54	1	4	1	26	3	9	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
71	42	1	4	1	14	1	1	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2		
72	60	1	5	1	32	6	10	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
73	55	1	4	1	25	11	15	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	

74	30	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
75	35	1	4	1	5	8	3	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	
76	42	1	4	1	9	3	6	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
77	58	1	4	1	29	4	12	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
78	41	2	4	1	13	11	4	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
79	36	1	4	1	6	3	2	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
80	32	1	1	1	2	10	2	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
81	39	1	2	1	7	5	5	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
82	33	1	4	1	1	4	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
83	56	1	5	1	25	9	17	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
84	43	1	4	1	12	2	9	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
85	33	1	1	2	2	10	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
86	43	1	4	1	15	3	9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
87	29	1	1	2	1	2	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
88	27	1	2	2	1	8	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
89	51	1	5	1	24	11	10	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
90	57	1	4	1	24	2	8	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
91	30	1	2	2	2	11	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
92	41	1	4	1	14	2	8	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
93	29	1	1	2	1	5	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1		
94	45	1	4	1	16	2	5	4	1	4	4	3	4	3	5	5	1	1	4	3	3	3	3	3	5	2	2	5	3	3	2	5	3	4	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2		
95	34	2	4	1	5	11	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
96	36	1	4	1	7	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
97	55	1	4	1	26	10	15	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	
98	28	1	1	2	1	10	1	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1		
99	30	1	1	2	1	11	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	

100	38	1	4	1	10	11	4	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3	1
101	50	1	4	1	23	7	13	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	3	1
102	31	1	4	2	2	10	2	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1	
103	27	1	1	2	1	11	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
104	40	1	4	1	11	11	6	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
105	33	1	4	1	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	3	1	1	1	5	2	3	4	5	5	1	1	3	3	5	5	1	2	5	5	5	1	1	1	4	2	1	1	1	1	3	1	
106	60	1	5	1	31	4	18	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2
107	56	1	4	1	28	2	10	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
108	35	1	1	2	5	6	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
109	46	1	4	1	16	6	6	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
110	29	1	2	2	1	5	1	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
111	45	1	4	1	14	11	7	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	
112	32	1	2	2	2	10	2	4	2	5	4	4	5	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	

