



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de Emergencia de un Hospital Público Chiclayo, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Núñez Rodríguez, María Elena (orcid.org/0000-0002-8392-8861)

**ASESOR:**

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-2933-6715)

**CO-ASESOR:**

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico mi actual trabajo de tesis a mis hijos, Ariana y José Luis, que son mis constantes fuentes de motivación, a mi esposo y familia, que me apoyan en mis esfuerzos para alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

A Dios por otorgarme una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome aliento de superación, fortaleza y humildad. A mis amigas(os) por su apoyo y constante ánimo en esta etapa de mi vida. A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes que, con su conocimiento y apoyo, motivó a culminar con la investigación para lograr este objetivo profesional.

## Índice de Contenidos

Pág.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2 Variables y operacionalización.....	18
3.3 Población, muestra y muestreo.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	26
3.6 Método de análisis de datos.....	26
3.7 Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Validez del instrumento que mide las relaciones Interpersonales	23
Tabla 2	Validez del instrumento que mide el manejo de conflictos	24
Tabla 3	Confiabilidad de instrumento Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos	25
Tabla 4	Interpretación del Alfa de Cronbach	25
Tabla 5	Relaciones interpersonales del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	28
Tabla 6	Dimensiones de la variable relaciones interpersonales del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	28
Tabla 7	Manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	29
Tabla 8	Dimensiones de la variable manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	29
Tabla 9	Correlación de las variables relaciones interpersonales y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo	30
Tabla 10	Correlación de la comunicación y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	31
Tabla 11	Correlación de la actitud y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	32
Tabla 12	Correlación del trato y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022	33

## Resumen

El presente estudio, Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de Emergencia de un hospital público Chiclayo, 2022, buscó conocer la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos en los profesionales de enfermería que se desempeñan en Emergencia de un hospital público de Chiclayo. Investigación básica que se realizó con un enfoque cuantitativo, una hipótesis deductiva, un nivel correlacional y un diseño transversal no experimental; la muestra consistió en 60 profesionales de enfermería del servicio de emergencia, a los que se les administraron dos cuestionarios, validados previamente por rigor científico. Utilizándose el test no paramétrico Rho de Spearman para contrastar las hipótesis, se encontró una correlación positiva baja entre las dos variables relaciones interpersonales y manejo de conflictos,  $Rho=.354$  y  $p=0.000<0.05$  ( $p= 0.006\%$ ). Concluyendo que existe una relación de significación débil entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, es decir, a mayores relaciones interpersonales, mayor nivel de manejo de conflictos.

*Palabras claves:* Relaciones interpersonales, manejo de conflictos, comunicación, profesional de enfermería.

## Abstract

The current study, "Relationships interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermera de Emergencia de un hospital pblico Chiclayo, 2022," sought to ascertain the relationship that exists between interpersonal relationships and conflict resolution in professionals of enfermera who work in Emergencia of a public hospital in Chiclayo. Basic research was conducted with a quantitative focus, a deductive hypothesis, a correlative level, and a non-experimental design; the demonstration included 60 emergency room nurses who were given two questions that had previously been validated by scientific rigor. Using the nonparametric Spearman Rho test to contrast hypotheses, researchers discovered a weak positive correlation between interpersonal relationships and conflict management,  $Rho=.354$  and  $p=0.0000.05$  ( $p=0.006\%$ ). Concluding that there is a poor relationship between interpersonal relationships and conflict management, that is, greater interpersonal relationships lead to greater conflict management.

*Keywords:* Interpersonal relationships, conflict management, communication, nursing professionals.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto laboral dentro de las organizaciones dedicadas a la salud es de gran importancia las relaciones interpersonales que influyen en el actuar de cada trabajador, de quien depende la calidad de atención recibida en las diferentes áreas hospitalarias. Al respecto Sardón (2018) considera muy común las situaciones de conflicto porque los colaboradores de salud son de comportamiento heterogéneo que influye en la interacción diaria y se incrementa por los constantes cambios que se dan a nivel organizacional y que para afrontarlas la organización debe conocerlas. Por lo tanto, se necesita de profesionales con ciertas habilidades para el manejo de conflictos, porque impacta significativamente en la estabilidad de la organización como elemento estratégico importante para decidir asertivamente (Jehn, 1997)

Según investigaciones internacionales, para la Organización Mundial de la Salud (2022), la salud tanto física como mental está amenazada por una incidencia elevada de problemas psicológicos que se relacionan con los conflictos y relaciones interpersonales negativas y teniendo en cuenta que el personal de enfermería constituye la mitad de los trabajadores asistenciales de los diferentes establecimientos de salud a nivel mundial, es de importancia el aspecto emocional que debe mantenerse de forma positiva para influir a la productividad laboral. Para Comisión Económica para América Latina y El Caribe. CEPAL (2020) en América Latina, el PBI decayó en un 7%, conllevado por la situación de conflicto en los trabajadores en etapa de pandemia, con una masa trabajadora que manifestaban insatisfacción en sus labores.

Junco (2020), en su estudio descubrió que la comunicación era la dimensión menos valorada para la variable de las relaciones interpersonales, mientras que los rasgos de personalidad eran la dimensión menos valorada para el rendimiento laboral. Según los resultados del análisis correlacional, la dimensión comunicación es la que más influye en el desempeño laboral. Se confirmó la hipótesis de la investigación de que las relaciones interpersonales tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral de una enfermera del Hospital General IESS Babahoyo. Enrique, A. y Rodríguez, R. (2019) explica que, al existir relaciones tensas y conflictivas entre los enfermeros, se incrementan el



Síndrome de Burnout, conllevando al fracaso profesional al no encontrar satisfacción en su desempeño, considerando, entre otros, a las malas relaciones interpersonales como factores causantes de un ambiente no favorable.

A nivel nacional, para Aguilar y Huamaní (2021) los profesionales de la salud afrontan diferentes aspectos como la sobrecarga laboral, brecha de personal, aumento del requerimiento en la atención brindada en emergencia de los diferentes hospitales causando ausencia de interés al brindar una atención y falta de motivación que interfiere en las relaciones interpersonales. A través de la Ley 27669 (2002), se contempla el trabajo enfermero peruano, brindando salud integral y coordinando acciones orientadas a solucionar los problemas en las diferentes etapas de vida de las personas, necesitando de profesionales competentes, dinámicos, inteligentes emocionalmente para contribuir positivamente a la salud.

A nivel local, en el hospital público de Chiclayo el servicio de emergencia se ve amenazada no solo por el hacinamiento de pacientes, incremento de actividades, sino por la débil comunicación entre los profesionales que laboran y también con la jefatura, evidenciándose inadecuadas relaciones interpersonales, incumplimiento de las actividades de enfermería, quejas entre los colegas ante la jefatura, es notorio además la falta de apoyo por parte de la supervisión, situaciones que pueden ocasionar que la atención al paciente no sea eficiente y oportuna. Las críticas negativas y los conflictos son constantes entre los profesionales de enfermería y se hace ante los pacientes, quienes refieren que las enfermeras no se llevan bien y eso les afecta, situación que puede conllevar a que el paciente no sienta confianza al recibir la atención brindada y que el profesional de enfermería labore en un contexto de conflictos e inseguridad, situaciones que alteran la predisposición del personal para actuar con eficiencia en beneficio del paciente, que es la razón de nuestra profesión.

Por lo descrito anteriormente, este estudio servirá como herramienta para conocer la situación de las relaciones interpersonales y como se gestiona los conflictos en el personal de enfermería, para la posterior búsqueda de estrategias de mejoras, planteándose en esta investigación, como problema principal ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022?.

Asimismo, se justifica el estudio porque se buscó explorar diversos aspectos importantes acorde a los constructos desarrollados teóricamente que ayude a definir los factores que puedan ser tratados para mejorar las situaciones negativas que se presentan en el hospital, así mismo metodológicamente se justifica con la medición de las variables a través de instrumentos que cumplen con la rigurosidad que se exige científicamente y con una justificación práctica al aportar resultados que serán usados en la formulación de planes o estrategias por los directivos basándose en los resultados como línea de base, direccionadas a favorecer un entorno laboral que conlleve a un mejor desempeño y atención de calidad.

Se hace el planteamiento del objetivo general, determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y el manejo de conflictos y como objetivos específicos, establecer la relación entre la comunicación y el manejo de conflictos, identificar la relación entre la actitud y el manejo de conflictos y reconocer la relación entre el trato y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022. Considerándose la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Díaz y Espinoza (2021), realizando un estudio que buscó como objetivo determinar si existe relación entre bienestar psicológico y relaciones interpersonales entre los trabajadores de una organización en Cúcuta; considerando un enfoque de estudio cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, y de nivel correlacional. Con una muestra de estudio de 18 trabajadores, buscando establecer las necesidades para ser consideradas y poder satisfacerlas, obteniéndose datos a través de instrumentos como la escala que mide el Bienestar Psicológico de Ryff y también la escala SRIT para medir la satisfacción laboral, concluyendo con la existencia de una considerable relación entre el bienestar psicológico y las relaciones entre los trabajadores, cuando el bienestar psicológico presentado por los trabajadores es positivo, las relaciones interpersonales entre ellos también es positiva.

El objetivo en la indagación realizado por Mora et al (2021) fue conocer la relación que se da entre el manejo y la gestión de conflictos en la conducción de la enfermera de un establecimiento de salud público de Manabí. El estudio es de carácter cuantitativo, además descriptivo, correlativo y no experimental en la que incluyó una muestra de 36 enfermeras. El nivel de significación es de ,627, por lo tanto acepta a la hipótesis H1 que es afirmativa, rechazando a la hipótesis H0 o nula, concluyendo sobre la relación existente entre el manejo y la gestión de conflictos en la gerencia de la enfermería de un establecimiento de salud público de la ciudad de Manabí, Ecuador, la cual ha sido exitosa para promover un ambiente de trabajo positivo.

En su investigación, Toapanta (2020) buscó establecer la relación que se da entre conducta organizacional y conducción de los conflictos laborales en un contexto de la educación de nivel superior. Su método de indagación se basó en un nivel de descriptivismo, correlacionable porque proporcionó una descripción cuantitativa de las características del problema. Los resultados permitieron admitir la hipótesis que se planteó en esta indagación, ya que el coeficiente de correlación de Pearson utilizada en el análisis de las dos variables arrojó 0,818, que es significativo y positivo (valor p 0,05). En conclusión, se considera que el

comportamiento de la organización se halla directamente relacionado con la conducción de los conflictos en los trabajadores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Según Sigcha (2021), el objetivo de su indagación fue conocer relación alguna entre el liderazgo y la resolución de conflictos laborales que se da en los trabajadores del centro de especialidades IESS DAULE. Se utilizó un cuestionario como herramienta de tipo descriptivo y con enfoque requerido cuantitativo, considerando la muestra conformada por un total de 35 trabajadores. Se determinó que los conflictos laborales siempre estarán ligados al liderazgo, ya que le corresponderá al líder enfrentar el tema y ofrecer la mejor solución, no solo partiendo de una comunicación abierta y sin exigencias, sino con sugerencias que lleven a acuerdos mutuamente beneficiosos para todas las partes.

De León (2018) también considera el objetivo establecer el rol del liderazgo en la conducción de conflictos que se desarrolla en el contexto laboral entre los empleados del Centro de Añejamiento, Organización y Desarrollo de Personal S.A., Guatemala, a partir de un estudio considerado descriptivo, cuantitativo y de nivel correlacional, realizado en los 35 empleados que conformaron la totalidad de la población. El estudio utilizó un cuestionario pertinente como instrumento principal. Al obtener los resultados, el 91% de los compañeros de trabajo afirmó que cuando surge una dificultad entre los acuerdos, servirá un mediador porque es lo más adecuado, y el 82% dijo que se pondrá en contacto inmediatamente con su jefe si hay conflictos en su área de responsabilidad. Se determinó que la falta de comunicación entre el empleado y el jefe es uno de los factores que contribuyen a los conflictos laborales.

A nivel nacional, Vega (2022) propone el objetivo general del estudio establecer la relación que hay entre inteligencia emocional y la gestión de conflictos en los funcionarios de los diferentes establecimientos comunitarios de salud, dedicados a la atención mental en Carabayllo, Lima. Con un enfoque de investigación cuantitativa, un diseño de estudio básico, sin pruebas experimentales, un nivel de correlación transversal y con una muestra considerada de 70 participantes, el instrumento que se utilizó en esta indagación fue una prueba de inteligencia emocional y la conducción de conflictos, constanding cada uno de 30

ítems. Mediante la aplicación SPSS 26, se efectuó el tratamiento estadístico. Tras el tratamiento de la información, se obtuvieron los resultados: Existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la capacidad del personal para gestionar los conflictos, medida por la Rho de Spearman.

El objetivo del estudio de Álvarez (2021) era conocer la correlación entre inteligencia emocional y las habilidades de gestión de conflictos entre los que trabajan en el Hospital Carlos Alcántara EsSalud. Se trata de una investigación descriptiva correlacional básica considerándose cuantitativo en su enfoque, sin diseño experimental, con un enfoque transversal. Realizándose la indagación en una muestra constituida por 207 empleados del Hospital Carlos Alcántara, según la información obtenida a través de cuestionarios que fue debidamente confirmada por dictámenes de jueces expertos; la cual tuvo un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) moderadamente positivo de 0,687 y un nivel considerado de significación p de 0,05. Concluyendo que la capacidad para gestionar conflictos del personal que labora en el Hospital Carlos Alcántara EsSalud está correlacionada con la inteligencia emocional.

Otros investigadores, como Sandoval e Ilto (2021), se propusieron como objetivo precisar sobre la influencia que se da, de una parte, las relaciones interpersonales y de otra, los estilos de manejo de conflictos en las decisiones tomadas por los empleados del Policlínico Pablo Bermúdez de Lima en 2020. Para ello, realizaron un estudio directo con 200 trabajadores de la salud que no tuvo un diseño experimental. Se utilizaron los cuestionarios de relaciones interpersonales y toma de decisiones de Melbourne (CDTD) y Janis y Mann. Obteniéndose como conclusión de que las relaciones interpersonales y las técnicas de gestión de conflictos influyen de forma significativa y directa en las decisiones tomadas por el personal sanitario, con una tasa de dependencia del 84,1%.

Chávez (2020) define al objetivo de su investigación establecer la relación entre relaciones interpersonales y conflictos laborales que se da en los técnicos y licenciados enfermeros del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 de San Juan de Lurigancho, una investigación considerada deductiva, cuantitativo en su enfoque, transversal, descriptiva y correlativa. Los datos se recabaron con dos instrumentos que se utilizaron en una sola oportunidad, siendo informado

previamente el participante. Según los resultados arrojados del estudio, se concluye que existe una correlación entre el conflicto y la relación interpersonal en el trabajo.

En su estudio, Flores y Terán (2018) buscaron desarrollar una estrategia de conducción de conflictos laborales para progresar en las relaciones que se dan en el personal enfermero del Hospital Regional UCI-UCIN de la ciudad de Cajamarca en el año 2018. Utilizaron un diseño descriptivo, cuantitativo, correlativo, no experimental, transversal y elaboraron una propuesta ya que el presente estudio desarrolla una propuesta o modelo novedoso para la solución del problema. Los hallazgos muestran que 12 de las 28 personas que fueron entrevistadas afirman que las relaciones interpersonales del Hospital Regional Doctoral de Cajamarca son ineficaces. Sin embargo, 17 de ellos dicen que la comunicación entre los compañeros de trabajo en el área UCI-UCIN es regular, 6 enfermeras dicen que la comunicación es inadecuada y solo 5 dicen que es excelente.

Las variables que sustentan la presente indagación son las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, puntualizando las definiciones conceptuales, dimensiones y teorías que se desarrollan posteriormente. Según Zayas (2010), las relaciones interpersonales se consideran al conjunto de acciones efectivas que se dan entre dos o más personas, donde la comunicación es esencial para exponer sus ideas, el logro de oportunidades y el crecimiento. Así también Bisquerra (2003, citado por Durán 2013), puntualiza que las relaciones interpersonales existen dentro del entorno laboral donde las personas pueden crecer e interactuar entre sí. Por lo tanto, dentro de los entornos laborales, las relaciones interpersonales son cruciales para relacionarse con los compañeros y mantener un ambiente de trabajo positivo que permita alcanzar los objetivos fijados.

Así mismo la Organización Mundial de la Salud (2022), a las relaciones interpersonales la define como el intercambio de conocimientos, emociones, así como las diferentes actitudes entre las personas, enmarcados por la salud mental y que tienen el talento para intervenir positivamente en la resolución de problemas. Destacando también la Organização Pan-Americana da Saúde (2000), a las relaciones interpersonales como las habilidades psicosociales de la vida con las actitudes necesarias para afrontar exitosamente demandas y retos que se presentan cotidianamente. Al respecto el Colegio de Enfermeros del Perú (2009)

considera que el profesional enfermero debe ofrecer apoyo moral a un compañero de trabajo que esté pasando por dificultades en el ámbito laboral para que pueda superar estos obstáculos con dignidad y seguir ejerciendo su profesión. Según estas organizaciones relacionadas con la salud, el entorno del lugar de trabajo es crucial para promover el desempeño profesional eficiente, contribuyendo positivamente para ello la motivación, la satisfacción laboral, que influencia a la productividad y mejores condiciones de desarrollo de los trabajadores.

Por lo tanto, Corrales et al (2017) clasificó las relaciones interpersonales en función de cómo los individuos gestionan sus interacciones con los demás, así tenemos un estilo asertivo, agresivo, apasionado y manipulador, considerando que algunos de estos tipos de relaciones son más saludables que otro y el estilo más saludable es el asertivo. En las profesiones de la salud, no sólo es el mejor, sino que también es muy conveniente porque pueden manejar con éxito un estilo de relación que va a enriquecer la interacción con los demás permitiendo la convivencia en diferentes situaciones.

La teoría que trata las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo (1924, como se citó en Flores, 2005) afirma que la interacción interpersonal dentro de las organizaciones es crucial, impulsadas no sólo por las necesidades económicas, sino también por las psicológicas, que vinculan más estrechamente el comportamiento de un trabajador que es pertinente a un determinado grupo social, la comodidad del entorno y las normas sociales que prevalecen en el contexto. Aclara sobre el liderazgo que es considerado como la influencia interpersonal utilizada ante la presencia de dificultades para lograr uno o más objetivos mediante procesos comunicativos de las personas, donde la comunicación es el principio fundamental de la experiencia humana, y que la motivación es un aspecto importante del comportamiento humano que surge de una tensión persistente para satisfacer una o más necesidades.

Así mismo Mastrapa y Gibert (2016) destaca a Peplau, en su teoría de las relaciones interpersonales, considera la relación enfermera-paciente como un proceso poderoso y de terapia, con experiencias psicológicas que pueden crear en los pacientes respuestas perjudiciales o constructivas ante la necesidad, la frustración, el conflicto y la ansiedad, identificando etapas y métodos que guían los

procesos de actuación profesional hacia la resolución de los problemas interpersonales. En consecuencia, la teoría desarrollada por Peplau se basa en la enfermería psicológica, y su conocimiento práctico le permite tener la posibilidad de ayudar a otros a distinguir sus problemas y trabajar para su resolución (Sanchez, 2019). Entendiéndose que es de gran importancia mantener un comportamiento equilibrado psicológicamente, tolerante, asertivo en nuestro actuar profesional para lograr ayudar a los demás.

La persona es un fenómeno multidimensional que desarrolla relaciones interpersonales que pueden afectarse, creando dificultades en su realización personal y laboral. Considerándose importante para su estudio dimensionar las relaciones interpersonales como la comunicación, actitud y trato, afirmando Díaz y Espinoza (2021) que la comunicación es la participación, la transmisión de información de un organismo a otro a través de símbolos que establecen conexiones entre los miembros de un grupo, entre esos grupos y con ellos, la convivencia humana. Por lo tanto, la comunicación considerada interpersonal es el traspaso de la información y/o sentimientos dados en dos o más personas, desarrollándose de manera, ya sea verbal, como también no verbal, y se da a nivel de todas las esferas de la atención sanitaria (Castillo, 2020). Entendiéndose sea la comunicación como el proceso en el que las personas establecen contactos, utilizando un mensaje, para luego esperar la respuesta ya sea positiva o negativa.

Así también para Fleitas (2009) la comunicación es esencial en la organización interna, como también para el intercambio de información con su entorno, debiéndose proporcionar información precisa, en tonos emocionales adecuados a todos los que la requieran. Además, Drucker (1981, citado por Sánchez 2019) considera que la comunicación eficaz consta de cuatro componentes: saber qué decir, saber cuándo decirlo, saber a quién decirlo y saber cómo decirlo y la ausencia de cualquiera de estos componentes indica que la comunicación no puede tener lugar. Hay que entender que una empresa con una buena comunicación tiende a producir una mayor satisfacción de los empleados e incluso un mejor rendimiento. Hacer uso de la comunicación ayudará a las personas a entender mejor su trabajo, a sentirse más conectadas con él y a comprometerse con él.



Cotrina (2021) demuestra la existencia de una correlación positiva en la que considera a la comunicación y también la satisfacción laboral, es necesario mejorar los niveles de comunicación en los centros de salud, ya que la falta de comunicación puede llevar a errores de comunicación, que pueden dar lugar a problemas o conflictos, que pueden romper la armonía de la institución y trabajar en contra de sus propios intereses. Según Maureen J. O'Brien, citada por Panduro (2018), las cualidades esenciales para una comunicación eficaz incluyen la flexibilidad, capacidad de adaptarse a situaciones inesperadas o imprevistas; la emulación, que consiste en ofrecer ayuda, inspirar amor y proporcionar esperanza; y el uso del silencio en situaciones en las que las palabras parecen insuficientes para transmitir pensamientos y sentimientos.

Así también para Silva et al. (2008, citado en Arce y Malvas 2014), la comunicación asertiva es una cualidad que posee una persona expresando sus pensamientos y sentimientos, sin herir a los demás ni debilitar sus susceptibilidades. Del mismo modo, Quaranta (2019) menciona a la escucha empática y a la cooperación como un componente crucial en la comunicación efectiva, definiéndola como la capacidad de comprender verdaderamente a otra persona y su mensaje, más que la mera capacidad auditiva.

La dimensión de la actitud se conceptualiza como un conjunto de estrategias y acciones que surgen de las interacciones entre individuos y grupos (Chiavenato, 2009). La relación que los enfermeros mantienen con sus compañeros de trabajo y con los pacientes crea un vínculo que exige una actitud proactiva y responsable marcada por el respeto como motor principal de sus acciones afectivas. También exige empatía, una actitud abierta y en sintonía con lo que piensa y siente el interlocutor, así como la voluntad de reconocer esos sentimientos y anticipar las respuestas de sus interlocutores; la solidaridad, un sentimiento de unidad que conlleva a las personas a mantenerse entrelazadas en todo momento, especialmente durante las experiencias difíciles de las que es complicado recuperarse.

Asimismo, Hernández e Hinojos (2019), considera también como características de la actitud a la lealtad, para lograr amparar lo que creemos y en quien creemos, además que implica compromiso para mantener una crítica positiva

en presencia o ausencia del compañero; la responsabilidad afectiva significa tomar conciencia y responsabilizarnos de los efectos que tienen nuestras acciones sobre otras personas, así como la cooperación que es importante en el actuar del día a día de las personas. La forma en que las personas aborden sus conflictos dependerá de cómo actúen frente a la disputa, de la misma manera que las acciones afectan el comportamiento (Espinoza, 2010, citando a Mayer, 2000).

Otra dimensión considerada es el Trato, en el que se considera que el logro de buenas relaciones interpersonales en el trabajo es posible gracias al buen trato, según Tamayo (2018) define el trato como el proceso por el cual se establece conexión con la persona o conjunto de sujetos a través de la palabra, el contacto físico o el comportamiento. En otras palabras, el trato es el tipo específico de relación interpersonal que se basa en un entendimiento profundo. Por lo tanto, el buen comportamiento en el lugar de trabajo, incluido el trato de los supervisores, va más allá de las acciones específicas que realizan las personas para relacionarse, se incluye para ello el conglomerado de normas, costumbres, prácticas y los valores. (Hanco et al.,2021)

El Ministerio de Salud (1996) afirma que la calidad de atención está ligada directamente al recurso humano y al trato interpersonal existente en las relaciones interpersonales. El trato se caracteriza por el uso de la amabilidad, la decencia, los buenos modelos la resolución pacífica de las disputas y un uso adecuado de la jerarquía y el poderío en las relaciones interpersonales. Amabilidad; se trata de una estrategia para trabajar bien con otros empleados del centro y ejercer influencia sobre los compañeros de trabajo cuando sea apropiado. Los buenos modales son muy importantes en las organizaciones sanitarias porque influyen en el ambiente de trabajo (Figueroa, 2019).

Sánchez (2019), en referencia a Elton Mayo, define el liderazgo como el talento de la persona para comprender como se puede generar la motivación humana y desarrollar expectativas en las personas que pueden ser guiadas e influenciadas hacia el logro de objetivos, considerando al liderazgo como una cualidad importante en las relaciones intrapersonales dentro de las organizaciones. Para ello, se necesitan habilidades como saber motivar, recompensar, dirigir, tomar decisiones, con las cuales se puede demostrar el importante impacto que tiene este

tema en la visión que cada persona tiene de sí mismas y en el mejoramiento de su desempeño al utilizar el liderazgo empático, que es clave para obtener logros.

Otra variable considerada es el manejo de conflictos. Para entender este proceso, es necesario definir el término "conflicto", que viene de un término latino *conflictus*, que significa "ahogar, afligir, choque" y se relaciona a un asunto o enfrentamiento que implica una pelea o colisión, describiendo al conflicto como un proceso que se inicia al distinguir la intromisión por la otra parte de forma negativa (Fuquen 2003, citado por Vega, 2022). Porret (2014) considera que el conflicto en el ámbito laboral hace referencia a las posiciones opuestas y al no ser tratadas de la forma más apropiada, terminará con un resultado insatisfactorio para la organización. Según Boulding (1962, citado por Ventosilla, 2021) el conflicto es un tipo de competencia en la que las partes enfrentadas advierten que sus objetivos son mutuamente incompatibles, surgiendo diversos tipos de procesos como la facilitación, la conciliación o la ejecución de acuerdos y actividades que buscan una solución.

La Organización Internacional del Trabajo (2013), menciona que para eludir los conflictos se promueve el respeto mutuo entre los integrantes y la buena voluntad es esencial para mantener el contexto laboral positivo. El respeto y la confianza no se impone, es el resultante de buenas relaciones interpersonales, en las que una persona espera el mismo trato de la otra. Según Robbins (2004, citado por Ortiz, 2014) la gestión o manejo de conflictos es la aplicación de una técnica o enfoque de resolución de conflictos y de fomento para alcanzar los niveles de conflicto deseados.

Según Fuquen (2003, citado por Vega, 2022) la gestión de los conflictos es fundamental para el planteamiento, la cooperación y la resolución de los mismos, si estos procesos se gestionan adecuada y oportunamente, tienen el potencial de convertirse en verdaderos motores de desarrollo. Del mismo modo, Ortiz (2003, citado por Toro, 2017) menciona que la gestión de conflictos es un suceso importante que debe considerarse como oportunidad de desarrollo de táctica para alcanzar los acuerdo; estimándose las tácticas como principios generales de acción y/o medios para lograr objetivos.

Por lo tanto, para Fuquen (2003), la importancia de la gestión de conflictos se basa en identificar las causas que lo originan, mejorar el ambiente de trabajo/o realizando cambios para eliminar o modificar ciertas situaciones por las que surgen los conflictos, además considerar al individuo y a la organización como las dos fuentes principales que causan los conflictos. Las diferencias existentes individuales son comunes y constituyen una compleja fuente de conflictos entre los responsables de actuar dentro de estas jerarquías organizativas. Así mismo Mudallal, Othman, y Hassan (2017) consideran que las enfermeras al experimentar malestar emocional, falta de motivación y sentimientos frustrados en el trabajo, les lleva a disminuir su eficiencia. Las características organizativas y los comportamientos de liderazgo les permiten a las enfermeras utilizar sus conocimientos y habilidades para controlar su trabajo.

Entre las teorías que explican el desarrollo del conflicto tenemos a la teoría evolucionista con un enfoque biológico, acepta que tanto la agresión como el conflicto son situaciones sociales que se produce de forma natural (Konrad Lorenz, 1903 y 1989, citado por Toro, 2017). Jehn (1997), según las perspectivas psicosociales, el conflicto surge como resultado de las diferencias entre demandas psicológicas, impulsos y motivaciones, entendiéndose que las piedras angulares de una sociedad cohesionada son el acuerdo y la resolución de conflictos. Según las escuelas de pensamiento, Sigmund Freud afirmaba que la experiencia de una persona ante un conflicto, lo considera así, cuando sus necesidades internas chocan; así, Jean Piaget afirma que el conflicto existe desde el momento de nuestro nacimiento porque la lucha comienza con la adaptación al entorno y a la realidad para poder vivir y existir (Toro, 2017).

En este estudio se dimensiona la variable manejo de conflictos, de la siguiente manera. Para Mora et al (2021) una dimensión considerada es la competencia, está preparado para el poder y es asertivo en lugar de cooperativo. Cuando alguien rivaliza, se las arreglan para promover sus intereses, minimizando la situación de la otra persona y tomarán cualquier acción que consideren necesaria para establecer el dominio. Según Roberts y Judge (2018, citado por Toapanta 2020) considera que los deseos de alcanzar objetivos propios son los que conducen a nuevos conflictos grupales ya que la cooperación está ausente y la lucha por el

poder está presente. Dicho de otra manera, ponen mucho interés en las metas personales, sin interesarles las metas de los demás.

Mora et al (2021) también considera a la colaboración como otra dimensión del conflicto, que caracteriza el comportamiento cooperativo, que es el mejor aspecto del comportamiento dominante. Cuando alguien coopera, intenta trabajar en conjunto para encontrar una solución que casi cumpla con sus objetivos mutuos. Para Vega (2022), se considera un proceso asertivo destinado a evitar que los involucrados confronten y priorizan sus necesidades y objetivos para llegar a un entendimiento con todos los demás miembros de un grupo, lugar de trabajo o entorno personal. La cooperación entre dos personas puede desarrollarse al examinar un desacuerdo desde la consideración entre ambas partes, buscar un recurso, o confrontar y resolver una disputa interpersonal.

Mora et al (2021) considera transigir, término medio entre la asertividad y la cooperación; debe ser beneficioso para ambas partes para satisfacer los intereses de todos. Aunque se mueve más directamente que con la evasión, no se mueve con la misma intensidad que cuando las personas trabajan juntas. Según Robbins y Judge (2018), este es el punto en el que las personas, al encontrarse en una situación difícil, pueden renunciar a algo para superar una situación conflictiva.

Mora et al (2021), otra dimensión es el evitar, no es ni seguro ni cooperativo. Cuando se evita a alguien, no se pretende encontrar intereses algunos. Evitar algo puede significar retrasarlo, prolongarlo o salir de una situación peligrosa. Según Madres (2021) cuando alguien se retira de un desacuerdo por miedo, con frecuencia deja de lado sus propios intereses, renunciando a lo que quiere. Este no es un curso de acción sabio, ya que hace que la persona renuncie a encontrar soluciones y se conforme con la distancia. En otras palabras, evita el tema por completo y no intenta satisfacerse a sí mismo ni a los demás.

Mora et al (2021), también manifiesta que la otra dimensión es ceder, no se afirma a sí mismo, pero si coopera, prefiere anteponer las necesidades de los demás a las propias. Dar a los demás lo que quieren es el objetivo de Sardón (2018), que es un alto nivel de generosidad y respeto por los demás. Por lo que hay un componente de auto sacrificio en este contexto.

El saber escuchar se considera de importancia para la resolución de conflictos, además para otros aspectos, siendo vital para comprender las perspectivas de los demás, para que la solución se desarrolle de mutuo acuerdo, se debe comprender que una persona no puede estar completamente en lo correcto; resultando necesario pensar, como primer paso, antes de hablar, ser objetivo en la situación y considerar la posibilidad de cambiar de posición en respuesta a la ideología del otro para que esta estrategia sea efectiva (Sardón, 2018). Por lo tanto, dado que los conflictos no se pueden evitar, es importante que los gerentes puedan manejarlos de una manera que no perjudique los objetivos organizacionales, buscando transformarse en fuerzas que inspiren equipos y trabajo que se dirija en la dirección correcta.

El alcance epistemológico de las relaciones interpersonales se basó en la Teoría de las Relaciones Humanas, con un enfoque humanístico a través del desarrollo de las ciencias sociales, en particular la psicología, iniciado en la cuarta década del siglo XX, en una industria en los Estados Unidos, debido a la fuerte resistencia obrera, que conllevó a investigar aspectos importantes no considerados anteriormente, como el comportamiento, la motivación, el liderazgo y la interacción con los demás (Gallaga, 2003), demostrando que el elemento humano es el más importante dentro de las organizaciones. Así, el fundamento epistemológico de la resolución de conflictos se basó en el conocimiento a través de la Teoría del conflicto, una constante en la historia de la humanidad que ha contribuido tanto a cambios positivos en la vida humana como también a la violencia, por lo que es importante para la vida y el futuro de las personas comprender su complejidad, teorizarla y presentarla en modelos manejables que ayuden a resolver los diversos problemas que surgen en el accionar de las personas dentro de los centros laborales.

Al observarse diferentes debilidades en las relaciones interpersonales y ante la presencia de conflictos en los profesionales enfermeros en el área de emergencia de un hospital público de Chiclayo, nació la idea de esta investigación por considerarse la parte humana como la más importante dentro de una organización, con intención posterior a un plan de mejoras, porque cuando se trata los conflictos y las relaciones interpersonales en las instituciones sanitarias son las

adecuadas, el desempeño de los trabajadores es positivo, eficiente y con un trabajo en equipo direccionado hacia mejores resultados respecto a la salud de la población, generando un impacto social.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Paradigma: La indagación presentada se realizó a través de un paradigma de investigación Positivista y buscó demostrar que los valores expresados por las personas fueron determinados por los propósitos científicos. Para Ricoy (2006), es el desarrollo de conocimientos enfocados para obtener con mayor exactitud los resultados de la investigación.

Tipo: Básico, Se desarrolló con la obtención de los conocimientos a través de la teoría, que se incrementó al realizar previamente las investigaciones científicas evitando implicancias directas en las consecuencias y buscando generar nuevos conocimientos (Hernández y Mendoza, 2018).

Enfoque: Se consideró el cuantitativo, en la que fue necesario la recolección de la información que conllevó a resultados basados en una medición numérica y se examinó estadísticamente para la aprobación de la hipótesis considerada (Hernández y Mendoza, 2018).

Método: Hipotético – deductivo, es deductiva, porque se extrajo proposiciones asumidas verdaderas, con datos considerados de lo general a la forma específica (Hernández, et al; 2010).

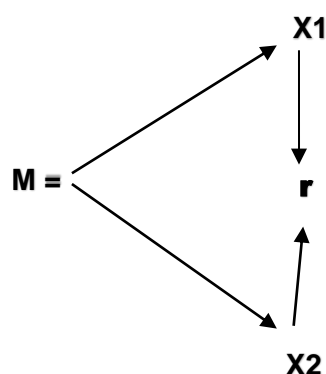
Nivel: Correlacional, porque a través de técnicas estadísticas se buscó establecer el grado de relación encontrado entre las variables del estudio, es decir entre variable 1 y variable 2. (Hernández et al, 2010).

Diseño: Considerado no experimental, debido a que en esta investigación se visualizó los estados existentes y se desarrolló el estudio sin manipular las variables, que luego fueron analizadas. Asimismo, tiene corte transversal, porque se realizó la recolección de la información necesaria en un solo momento, además en un tiempo determinado para establecer relación de las dos variables (Hernández, et al, 2010); siendo por lo tanto descriptivo, porque el propósito del estudio fue explicar cada variable para analizar su interrelación en la oportunidad que se determinó..



## Figura 1

*Esquema del diseño de investigación.*



*Nota:* El gráfico representa el esquema del estudio correlacional, donde: M es la muestra del estudio; X1, Relaciones interpersonales; X2, Manejo de conflictos; r, Correlación (Álvarez, 2021).

### 3.2. Variables y Operacionalización

Denominación variable: Es definida como una cualidad u objeto que puede ser modificado, presentándose la variación dispuesta a ser examinado y medido. (Hernández et al., 2014). Las variables consideradas en este estudio son importantes en el desarrollo organizacional, de ellas depende la mejora de la atención y por ende los resultados positivos.

Variable 1: Relaciones interpersonal

Variable 2: Manejo de conflictos

Estas variables son de tipo cualitativo porque se refieren a las propiedades de los objetos de estudio que no pueden medirse en términos de cantidad, sino por la presencia o ausencia de las propiedades o el nivel de las mismas. El presente estudio utilizó el análisis estadístico descriptivo e inferencial para examinar las variables de relaciones interpersonales y manejo de conflictos.

#### V1: Relaciones interpersonal

Definición conceptual. Zayas (2010), considera al conjunto de interacciones efectivas en las que intervienen dos o más personas, donde la comunicación es esencial para la expresión de ideas, el logro de oportunidades y el crecimiento;

estas relaciones sirven como buenas plataformas para el desarrollo personal y las relaciones humanas saludables, predominando el respeto, la comprensión y la confianza.

Definición operacional: Son habilidades que consiste en la interacción entre las diferentes personas que conforman un determinado contexto o una organización, direccionados a establecer vínculos amicales.

Indicadores: Flexibilidad, asertividad, estímulo, uso del silencio, escucha empática, respeto, así como la empatía, lealtad, además de la cooperación y el compañerismo, buenos modales, amabilidad, estímulo, apoyo de los jefes.

Escala de medición para la variable: ordinal.

Escala de medición para los indicadores: Escala de Likert.

## **V2: Manejo de conflictos**

Definición conceptual. Fuquen (2003, citado por Vega, 2022) la gestión de los conflictos es fundamental para el planteamiento, la cooperación y la resolución de los mismos, ya que, si se gestionan adecuada y oportunamente, tienen el potencial de convertirse en verdaderos motores de desarrollo. Ortiz (2003, citado por Toro, 2017) menciona que la gestión de conflictos es un suceso importante que debe considerarse como oportunidad de desarrollo de táctica para alcanzar los acuerdos; estimándose las tácticas como principios generales de acción y/o medios para lograr objetivos.

Definición operacional: Son las diferentes habilidades socioemocionales de las personas para enfrentar los conflictos, que susciten en su entorno, con actitudes positivas para lograr experiencias y aprendizajes con resultados que favorezcan a todos.

Indicadores: oposición, defensivo, cooperación, resolución, renuncia, equidad, alejamiento, eliminación, sacrificio, cooperación.

Escala de medición para la variable: ordinal.

Escala de medición para los indicadores: Escala de Likert

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

3.3.1 Población. Representa el universo de estudio, el cual es accesible, definido y limitado, a considerarse como referente para la obtención de la muestra. (Hernández y Mendoza, 2018). En la presente indagación, la conformación de la población fue de 60 profesionales enfermeros que se desempeñan en el área de emergencia de un hospital público de Chiclayo; al cual se consideró una muestra censal.

Criterios de inclusión:

- Profesionales con licenciatura de enfermería.
- Profesionales enfermeros varones y mujeres.
- Profesionales de enfermería nombrados y contratados.
- Profesionales de enfermería que se desempeñan en las diferentes áreas del servicio de emergencia.
- Personal que no está de vacaciones

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que trabajen en otras áreas.
- Profesionales de enfermería que en el momento de la indagación se encuentran de vacaciones o sancionados.
- Profesionales de enfermería que no sean accesibles al investigador.

3.3.2 Muestra. Para Hernández et al (2006) es un subgrupo de la población, es decir, pertenecen a un grupo definido por sus características. Existiendo además una muestra universal o población censal que está formada por todos los elementos considerados en la población, con las mismas características de contenido, ubicación y tiempo (Ramírez, 2012). Se encontró esta última definición relacionada con esta investigación.

3.3.3 Muestreo. Fue no probabilístico por conveniencia. Según Otzen y Manterola (2017), cuando no se tiene acceso a una lista completa de las personas que componen la población, se recurre a las que son fácilmente accesibles y pertenecen a la población que interesa al estudio, en lugar de las que se eligen en función de

criterios estadísticos.

3.3.4 Unidad de análisis. Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La información se recopiló con el uso de técnicas e instrumentos que a continuación se detalla:

3.4.1 Técnicas. Considerada como la obtención de datos de individuos u objetos en estudio, de forma detallada y planificada anticipadamente para ser procesados con un fin específico. (Hernández, et al; 2010). Estimándose que para lograr la información requerida en el presente estudio, fue pertinente utilizar la encuesta, por considerarse un proceso más sencillo y objetivo en el manejo y recojo de la información.

3.4.2 Instrumentos. Según Hernández, et al. (2010), es la herramienta o el medio que se utiliza para obtener los datos, que después será examinado por el investigador, teniendo en cuenta las variables del estudio. Para realizar el presente estudio se tuvo la necesidad de utilizar dos instrumentos o cuestionarios, uno para cada variable: Relaciones interpersonales y Manejo de conflictos. El cuestionario, es el formato con un conjunto de preguntas que se elaboran minuciosamente relacionado a los hechos que se necesita investigar y que van a facilitar el análisis de la información. (García, 2003)

#### **3.4.3 Ficha técnica de instrumentos**

##### **Ficha técnica de instrumento 1: Relaciones interpersonales**

Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales.

Autor: Minsa (2011), adaptado por Sandoval e Ilto (2021)

Propósito: Evaluar las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Ámbito de su aplicación: Emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Sujetos a aplicarse: Profesionales de enfermería de emergencia.

Descripción: Formulario que consta de 20 ítems, valorando con 5 alternativas en una escala de tipo Likert.

Dimensiones: Comunicación (1-6 ítems), Actitud (7-14 ítems) y Trato (15-20 ítems).

Puntuación y escala: Siempre (5). Casi siempre (4). A veces (3). Casi nunca (2). Nunca (1).

Baremos: Favorables (79-88), regulares (69-78), desfavorables (59-68)

Forma de aplicación: Se puede aplicar de forma presencial, individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

### **Ficha técnica de instrumento 2: Manejo de conflictos**

Nombre: Cuestionario de manejo de conflictos

Autor: Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann, adaptado: Sandoval e Iltto (2021)

Propósito: Evaluar el manejo de conflictos de los profesionales de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Ámbito de su aplicación: Emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Sujetos a aplicarse: Profesionales de enfermería de emergencia.

Descripción: Formulario que consta de 20 ítems, valorando con 5 alternativas en una escala de tipo Likert.

Dimensiones: Competición (1-4), colaboración (5-8), transigir (9-12), evitar (13-16), ceder (17-20).

Puntuación y escala: Siempre (5). Casi siempre (4). A veces (3). Casi nunca (2). Nunca (1).

Baremos: Favorables (73-85), regulares (60-72), desfavorables (47-59)

Forma de aplicación: Se puede aplicar de forma presencial, individual o colectiva.

Tiempo de aplicación: 20 minutos.

### 3.4.4 Validez y confiabilidad

#### Validez

Según Guerrero (2018), refiere que la validación de un constructo variable se desarrolla siempre a través de un análisis factorial para luego examinar la medición y aprobar la validez de contenido con el criterio de los jueces, permitiendo eliminar o mejorar algunos elementos. Para este proyecto se consultó a tres expertos que examinó la validez y la fiabilidad de los cuestionarios de Relaciones interpersonales y Manejo de conflictos (Thomas-Kilmann MODE Conflict Instrument). Estos dos instrumentos tienen validez internacional y ya han sido sometidos a factores de ponderación; se utilizaron en sus formas originales al ser estandarizados, siendo también adaptados en algunos estudios, así como en el presente, lo que ha dado lugar a una fuerte validez y fiabilidad. Se presenta a cada experto la matriz de operacionalización de las variables a evaluar, a dos de ellos en formato físico y a uno de ellos en formato virtual, para sus respectivas firmas y previos cambios que existió en relación a su contenido.

**Tabla 1**

*Validez del instrumento que mide las relaciones interpersonales.*

N°	Nombres y apellidos de experto	Suficiencia	Aplicabilidad
1	Dra. Ana Yudiht Guerrero Valladolid	✓	✓
2	Mg. Magaly Miriam Medina Rojas	✓	✓
3	Mg. Britaldo Filadel Medina Saldaña	✓	✓

*Nota:* En la tabla 1, se detalla los nombres de los expertos que validaron el instrumento de relaciones interpersonales, a través de fichas de validación presentados en el Anexo 4, páginas 72,76,80 respectivamente, adjuntando la hoja de vida de Sunedu de cada validador en el Anexo 5, páginas 85, 86.

**Tabla 2**

*Validez del instrumento que mide el manejo de conflictos.*

N°	Nombres y apellidos de experto	Suficiencia	Aplicabilidad
1	Dra. Ana Yudiht Guerrero Valladolid	✓	✓
2	Mg. Magaly Miriam Medina Rojas	✓	✓
3	Mg. Britaldo Filadel Medina Saldaña	✓	✓

*Nota:* En la tabla 2, se detalla los nombres de los expertos que validaron el instrumento de manejo de conflictos a través de fichas de validación presentados en el Anexo N°5, páginas 74, 78, 82 respectivamente, adjuntando la hoja de vida de Sunedu de cada validador en el Anexo 5, páginas 85, 86.

### **La confiabilidad**

Se define como la precisión o la consistencia de la información obtenida tras el uso de un determinado instrumento en varias ocasiones (Hernández et al. 2010). Con datos solicitados a través de una encuesta con opciones de respuesta politómica mediante la escala de Likert, conteniendo preguntas concretas y fáciles para ser contestadas, se realizó primeramente una prueba piloto, en la que se aplicó los instrumentos para la recolección de datos de las variables relaciones interpersonales y manejo de conflictos en un hospital público de Chiclayo, lugar donde se realizó la aplicación de los instrumentos para cada una de las variables en estudio.

El grupo muestral constituido por sesenta profesionales de enfermería con características consideradas para participar en esta tesis; lográndose obtener los datos requeridos y sometidos al proceso de confiabilidad estadística de los ítems, se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los dos instrumentos (relaciones interpersonales y manejo de conflictos). Para realizar el cálculo se utilizó la herramienta informática SPSS versión 25, que nos permitió procesar los datos y ejecutar el proceso en busca de la obtención de la confiabilidad de los dos instrumentos.

**Tabla 3**

*Confiabilidad de instrumento Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos.*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Relaciones interpersonales	0,803	20
Manejo de conflictos	0,853	20

*Nota:* la tabla 3, presenta el resultado de confiabilidad de las dos pruebas: Relaciones interpersonales 0,803 y Manejo de conflictos 0,853, es decir los dos instrumentos es confiable para el estudio de investigación.

Teniendo en cuenta la siguiente interpretación:

**Tabla 4**

*Interpretación del Alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
Debajo de 0.60	Inaceptable
0.60 a 0.65	Indeseable
0.65 a 0.70	Mínimamente aceptable
0.71 a 0.80	Respetable
0.81 a 0.90	Buena
0.90 a 1,00	Muy buena

*Nota:* La tabla 4, detalla los valores a considerar para la interpretación de los resultados obtenidos. Para el instrumento correspondiente a relaciones interpersonales fue de 0,803 representando un nivel de confiabilidad buena. Para el instrumento correspondiente a manejo de conflictos que fue de 0,853, representando también un nivel de confiabilidad buena, considerándose muy importante para la aplicación de los instrumentos en la muestra censal.



### **3.5 Procedimientos**

Se presentó, para la obtención de la información, una carta elaborada y enviada por la Universidad César Vallejo a la jefatura de capacitación del hospital público de Chiclayo solicitando el permiso correspondiente, a la cual se adjuntó el proyecto de investigación. Cumplido el trámite y siendo aceptado la solicitud, se realizó el pago por concepto de autorización para ejecución del proyecto de investigación. Recepcionado el permiso, se aplicó los dos instrumentos validados a 60 profesionales enfermeros que se desempeñan en el servicio de emergencia, de forma individual y presencial, previo consentimiento informado.

Posteriormente, se procedió a verificar que todos los ítems estén llenados y se contabilizó los 60 cuestionarios de cada variable, para ser organizados en el aplicativo Microsoft Office Excel, teniendo en consideración el número de ítems por dimensión y su respectiva sumatoria parcial, así como también la suma total de los datos recolectados a través de los instrumentos que miden cada una de las variables, luego se realizó la migración de estos para su respectivo análisis en el software estadístico utilizado por las ciencias sociales (IBM SPSS Statistics) en su versión 25 en español.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Una vez que ha sido aplicado los instrumentos a toda la muestra y recibidas las respuestas de los mismos, se realizó la organización de los datos tomando en cuenta el número de ítems por dimensión, las sumas correspondientes y el total de los datos para el cálculo de las variables en el aplicativo Excel, los cuales se procesaron inicialmente con el Microsoft Office Excel y posteriormente la información ingresó a la lista de datos estadísticos del programa SPSS, versión 25. Se utilizó las pruebas No Paramétricas, analizando la información con escala ordinal, mostrando los resultados en tablas de frecuencias y gráficos, además teniendo las variables cuantitativas y deseando conocer la relación existente, se utilizó para analizar ambas variables el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, contrastando las hipótesis planteadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para la presente investigación se consideró importante obtener la autorización de la dirección del hospital público de Chiclayo, además se tuvo en cuenta la autoría de la información, utilizando los estándares APA, así como sometiendo la información al software Turnitin para examinar la similitud; se contempló también criterios planteados por Chunga (2021) como la información al participante y la confidencialidad, considerando que todas las investigaciones tiene características únicas; por ello, se brindó la información necesaria a los sujetos del estudio, asegurándoles el anonimato y la confiabilidad en la información proporcionada.

Así mismo el CEP (2009), en el código de ética y deontología contempla que la enfermera aplica los principios bioéticos en su labor profesional. Estos principios constituyen las normas fundamentales que rigen su profesión. Por lo tanto, estos principios éticos fueron considerados en este estudio.

**Autonomía:** Está relacionado a la independencia de una persona, la autonomía representa el compromiso de respetar el derecho de otra persona a elegir cómo actuar. Por lo que cada profesional de enfermería tomó la decisión de participar voluntariamente en esta investigación.

**Beneficencia:** La práctica de la beneficencia se refiere a la realización de buenas acciones para ayudar a los demás y refuerza el deseo de hacer el bien. Se consideró en este estudio la importancia de los resultados, que conlleven a planificar estrategias que beneficien a todos los que constituyen la organización de salud.

**No maleficencia:** Dado que la maleficencia se refiere a hacer daño o perjuicio, la ausencia de maleficencia es la prevención del daño o perjuicio. Es crucial tener en cuenta que en la atención de la salud, la práctica ética, requiere tanto la voluntad de hacer el bien como los mismos compromisos de no hacer daño. En este estudio solo se buscó obtener datos reales para demostrar la necesidad del planteamiento de estrategias de mejoras, sin causar daño a los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 5**

*Relaciones interpersonales del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	21	35,0	35,0	35,0
Regular	33	55,0	55,0	90,0
Favorable	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Nota:* La tabla expone resultados sobre los niveles de las relaciones interpersonales tomadas de los datos procesados de SPSS versión 25.

En la tabla 5, se observó que las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería alcanzó un nivel regular con un 55%, seguido del nivel desfavorable con un 35% y solo el 10% en el nivel favorable.

**Tabla 6**

*Dimensiones de la variable relaciones interpersonales del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

	Comunicación		Actitud		Trato	
	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	16	26,7	14	23,3	17	28,3
Regular	42	70,0	32	53,3	32	53,3
Favorable	2	3,3	14	23,3	11	18,3
Total	60	100,0	60	100,0	60	100,0

*Nota:* f=Frecuencia; %=Porcentaje; Datos procesados de SPSS versión 25.

En la tabla 6 se observó que de acuerdo a las dimensiones de la variable relaciones

interpersonales en los profesionales de enfermería alcanzó en gran mayoría un nivel regular sobre la comunicación (70%), respecto a la actitud un nivel regular (53.3%) y sobre el trato un nivel regular (53.3%).

**Tabla 7**

*Manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	11	18,3	18,3	18,3
Regular	36	60,0	60,0	78,3
Favorable	13	21,7	21,7	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* La tabla expone resultados sobre los niveles de manejo de conflictos tomadas de los datos procesados de SPSS versión 25.

En la tabla 7, se observó que el manejo de conflictos en los profesionales de enfermería alcanzó mayoritariamente un nivel regular con un 60%, seguido del nivel favorable con un 21.7% y solo el 18.3% en el nivel desfavorable.

**Tabla 8**

*Dimensiones de la variable manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

	Competición		Colaboración		Transigir		Evitar		Ceder	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Desfavorable	13	21.67	10	16.67	14	23.33	13	21.67	20	33.33
Regular	26	43.33	37	61.67	39	65.00	37	61.67	31	51.67
Favorable	21	35.00	13	21.67	7	11.67	10	16.67	9	15.00
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00

*Nota:* En la tabla 8, en donde f=Frecuencia; %=Porcentaje; Datos procesados de SPSS versión 25, se observó que de acuerdo a las dimensiones de la variable

manejo de conflictos en los profesionales de enfermería alcanzó un nivel regular mayoritariamente (43.33%) respecto a la competición, en colaboración un nivel regular (61,67%), en la dimensión transigir un nivel regular (65%), evitar un nivel regular (61.67%), y en ceder un nivel regular (51.67%).

#### 4.2. Resultados inferenciales (Correlacionales)

Planteamiento de Hipótesis

HG: Los datos no tienden a una distribución normal. Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov (muestra grande >50)

Regla de decisión:

$P\_valor > 0.05$  No se rechaza la hipótesis general.

Contrastación de la Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión:

$P\_valor < 0.05$  Se acepta la hipótesis planteada.

#### Tabla 9

*Correlación de las variables relaciones interpersonales y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

		V2	V1
Rho de Spearman	deV2	Coeficiente decorrelación	1.000
		Sig. (bilateral)	.354
		N	.006
		60	60
	V1	Coeficiente decorrelación	.354
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.006
		60	60

*Nota:* V1: Relaciones interpersonales; V2: Manejo de conflictos; obtenida de Software SPSS

En la tabla 9, se observó que el coeficiente Rho de Spearman es  $r = .354$  (correlación baja) con un  $p\_valor$  menor al 5% ( $p = 0.006$ ), consiguientemente, se acepta la hipótesis general. En conclusión, existe correlación baja-significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022, es decir, si mayor es las relaciones interpersonales, mayor es el nivel de manejo de conflictos.

### **Contrastación de hipótesis específica 1**

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y manejo de conflictos del profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión:

$p\_valor < 0.05$  Se acepta la hipótesis planteada.

**Tabla 10**

*Correlación de la comunicación y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

		V2	Comunicación
Rho de Spearman	V2	1.000	.780
	Coeficiente de Correlación		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	60	60
	Comunicación	.780	1.000
	Coeficiente de Correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	

*Nota:* V2: Manejo de conflictos; Obtenida de Software SPSS

En la Tabla 10 el coeficiente de Rho Spearman es  $r = .780$  (correlación alta) con un  $p$  valor menor al 5% ( $p < 0.000$ ), consiguientemente, se acepta la hipótesis específica 1. En conclusión, existe correlación alta-significativa entre la comunicación y manejo de conflictos del profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022; es decir, a mayor comunicación, mayor es el nivel de manejo de conflictos.

### Contrastación de hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación significativa entre la actitud y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión:

$p\_valor < 0.05$  Se acepta la hipótesis planteada

**Tabla 11**

*Correlación de la actitud y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

		V2	Actitud
Rho de Spearman	deV2		
	Coeficiente decorrelación	1.000	.355
	Sig. (bilateral)		.005
	N	60	60
Actitud	Coeficiente decorrelación	.355	1.000
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	60	60

*Nota:* V2: Manejo de conflictos; Obtenida de Software SPSS

En la Tabla 11 el coeficiente de Spearman es  $r = .355$  (correlación baja) con un  $p$ -valor menor al 5% ( $p = 0.005$ ), consiguientemente, se acepta la hipótesis específica 2. En conclusión, existe correlación baja-significativa entre la actitud y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022; es decir, a mayor actitud, mayor es el nivel de manejo de conflictos.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre el trato y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.

Nivel de significancia al 5%

Estadístico de prueba: Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión:

$p$ -valor  $< 0.05$  Se acepta la hipótesis planteada

**Tabla 12**

*Correlación del trato y manejo de conflictos del personal de Enfermería del Hospital Público de Chiclayo, 2022.*

V2		Trato		
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de correlación	1.000	.261
		Sig. (bilateral)		.044
		N	60	60
	Trato	Coeficiente de correlación	.261	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	
		N	60	60

*Nota:* V2: Manejo de conflictos; Obtenida de Software SPSS

En la Tabla 12 el coeficiente de Rho de Spearman es  $r = .261$  (correlación baja) con un  $p$ -valor menor al 5% ( $p = 0.005$ ), consiguientemente, se acepta la hipótesis específica 3. En conclusión, existe correlación baja-significativa entre el trato y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de



Chiclayo, 2022; es decir, a mayor es el trato, mayor es el nivel de manejo de conflictos.

.

## V. DISCUSIÓN

El presente acápite corresponde al análisis de los resultados encontrados y la comparación con las conclusiones de los antecedentes de estudio teniendo en cuenta el objetivo Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022; cabe resaltar que, se siguió el código de ética contemplada para los profesionales de enfermería y los principios de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia (CEP, 2009). Se encontró que en gran mayoría de los profesionales de enfermería presentaron un nivel desfavorable (35%) respecto a las relaciones interpersonales, esto indica que en la institución donde laboran las acciones afectivas son deficientes, no existen relaciones humanas ni personales saludables. Esto se corroboró también por los resultados de las dimensiones, donde se encontró que, en su mayoría alcanzaron un nivel regular respecto a la comunicación, el mismo nivel respecto a la actitud, así como también sobre el trato. Ello nos indica, como dice Castillo (2020) existe relaciones interpersonales ineficientes en las labores, cuando el respecto, la comunicación, la comprensión no se desarrollan de la manera que se espera; ocasionando un deterioro y retroceso de oportunidades y crecimiento laboral.

Rivera et al (2018) Por consiguiente, entre más favorable sean las relaciones interpersonales, más alta será la motivación laboral, estudiaron la motivación laboral en Colombia y encontraron que esta juega un papel importante en el desempeño laboral de todo empleado. La motivación es considerada como el motor de los individuos dentro de una empresa y, por consiguiente, se convierte en la energía psicológica de la misma organización. Estos resultados se asemejan con los resultados de las investigaciones de Díaz y Espinoza (2021) donde concluyó, que las relaciones interpersonales de los trabajadores en sus labores, fue deficiente, es decir, las motivaciones, el comportamiento y la personalidad en el entorno laboral de los trabajadores presentan un problema o fenómeno multifacético que influye en aspectos negativos en el entorno ambiental y personal. Esto de gran medida afecta considerablemente el desarrollo de la institución, no les permite alcanzar los objetivos fijados. Como dice Chiavenato (2009) para cumplir las metas de una empresa u organización debe de existir relaciones asertivas y un

ambiente saludable.

Así mismo con la investigación de Sandoval e Ito (2021) donde obtuvo como conclusión de que las relaciones interpersonales en el personal sanitario son medio, existe un problema no significativo, pero si considerable para resolverlo; la investigación de Flores y Terán (2018) que encontraron hallazgos que muestran las relaciones interpersonales del Hospital Regional Doctoral de Cajamarca, ineficaces, pues 12 de las 28 personas que fueron entrevistadas afirman ese nivel; 17 de ellos dicen que la comunicación entre los compañeros de trabajo en el área UCI-UCIN es regular. Sin embargo, 6 enfermeras dicen que la comunicación es inadecuada; dándonos un enfoque de que la problemática no solo existe en nuestra localidad sino en todo ámbito laboral y en toda índole.

Moreno (2018) en su estudio realizado arrojó como resultado que la comunicación es la dimensión que más se correlaciona con las otras dimensiones estudiadas, permitiendo concluir que incide de manera directa, debido que al mantener buenas relaciones interpersonales favorece e incrementa el nivel productivo en toda institución. Con ellos podemos inferir que, las relaciones interpersonales, son el talento del ser humano para el intercambio de emociones y conocimientos (habilidades psicosociales), comprendiendo la comunicación, las actitudes y el trato. Todo enfocado en intervenir positivamente en la resolución de cualquier evento o fenómeno que se suscite. Es decir, para afrontar exitosamente los retos y demandas que se presenten cotidianamente, es necesario regular las emociones y las habilidades de los profesiones o trabajadores en el ambito laboral.

Además, se encontró que el manejo de conflictos en los profesionales de enfermería alcanzó un nivel desfavorable con un porcentaje de 18%, seguido el nivel regular con un 60%, acoplándose se puede decir que el 78% de los profesionales presentan un déficit en el manejo de conflictos; es decir, los profesionales o trabajadores de la institución en estudio, no pueden tratar de manera rápida y apropiada los conflictos que surgen en el ámbito laboral, las posiciones opuestas del individuo hace que exista disconformidades y peleas, dando como resultados insatisfactorios para la institución; con ello se puede contrastar con los resultados de las dimensiones, como se muestra en la tabla 8, en su mayoría con el 43.33% de los encuestados refieren que existe un nivel regular

respecto al manejo de conflictos por competición, así mismo, respecto a transigir, evitar y ceder. El manejo de estas situaciones, son difíciles para los profesionales, pues las situaciones sociales en la actualidad no saben cumplir con los valores sociales.

Estos resultados son semejantes a las conclusiones de las investigaciones de Mora et al (2021) que refiere que el nivel de manejo de conflictos en la gerencia de enfermería de un establecimiento de salud público de la ciudad de Manabí, Ecuador, es regular, los profesionales no pueden llevar el control de la manera esperada en la organización, así mismo, la investigación de Toapanta (2020) la conducción de conflictos por parte de los profesionales es ineficiente por parte de los trabajadores de la Universidad Técnica de Ambato, en Ecuador; la investigación de Sigcha (2021) donde concluyó que, en la institución en donde realizó la investigación, no se pueden manejar los conflictos de manera rápida y conmensurada, ya que, el líder no tiene la capacidad de afrontarlo, por ello infirió que los conflictos laborales siempre estarán ligados al liderazgo, ya que le corresponderá al líder enfrentar el tema y ofrecer la mejor solución. Es esencial que los empleados comuniquen su deseo de lograr las cosas, junto con su compromiso de hacerlo, para alcanzar las metas y objetivos compartidos.

Además, la investigación De León (2018) donde encontró que el 91% de los compañeros de trabajo afirmaron que cuando surge una dificultad entre los acuerdos, el mediador no tiene la capacidad para afrontar las problemáticas que se suscitan, y el 82% dijo que mejor es hablar o ponerse en contacto inmediatamente con su jefe si hay conflictos en su área de responsabilidad. Considerando, por lo tanto, que la cabeza de la organización es la persona idónea para afrontar las dificultades, trayendo consigo la teoría de que los conflictos tiene que ver por el liderazgo del líder. Dado que, el manejo de conflicto en el presente trabajo de investigación, presentan dificultades habituales, a la coexistencia de dos conocidos componentes considerados claramente contrarios, es decir los líderes y los trabajadores donde es importante resaltar que los intereses son contrapuestos en el contexto de las relaciones dadas entre trabajadores.

Respecto al desarrollo del objetivo general, se encontró que, el coeficiente

de Rho de Spearman es  $r = .354$  (correlación baja) con un  $p$ \_valor menor al 5% ( $p = 0.006$ ), se acepta la hipótesis planteada. Dando lugar a concluir que, existe correlación baja-significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022, es decir, a mayor es las relaciones interpersonales, mayor es el nivel de manejo de conflictos. Sabemos que el profesional enfermero debe ofrecer apoyo moral a un compañero de trabajo que esté pasando por dificultades en el ámbito laboral para que pueda superar estos obstáculos con dignidad y seguir ejerciendo su profesión, además buscar un ambiente laboral adecuado, donde la comunicación sea proactiva, por ello es necesario que la persona encargada, tenga la facilidad de manejar adecuadamente los conflictos, acentual tareas o talleres integradoras, capacitaciones enfocadas en motivación y mejoramiento de las habilidades.

Estos resultados son semejantes a lo encontrado por Chávez (2020) pues concluyó que existe una correlación entre el conflicto y la relación interpersonal en el trabajo. Con la investigación de Sandoval e Ilto (2021) que encontraron que las relaciones interpersonales influyen de forma significativa y directa en las decisiones tomadas por el personal sanitario, es decir en las técnicas de gestión de conflictos, con una tasa de dependencia del 84,1%, por ello es esencial que se tome todas las precauciones para, contrarrestar las problemáticas de relaciones interpersonales en una organización y fomentar estrategias en el desarrollo de habilidades en manejo de conflictos. Contrastando la teoría que trata sobre las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo (1924, como se citó en Flores, 2005), se reafirma que la interacción interpersonal dentro de las organizaciones es crucial. Esta interacción debe estar impulsada no sólo por las necesidades económicas, sino también por las psicológicas, que vinculan más estrechamente el comportamiento de un trabajador que es pertinente a un determinado grupo social, la comodidad del entorno y las normas sociales que prevalecen en el contexto.

Además, se encontró que, las dimensiones de la variable relaciones interpersonales se relacionan con la variable manejo de conflicto, pues aplicando el coeficiente de Spearman, se encontró que existe correlación alta-significativa entre la comunicación, la actitud y el trato con el manejo de conflictos del profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022; es decir, a mayor

comunicación, actitud y trato, mayor es el nivel de manejo de conflictos, con ello se infiere de que, el manejo de conflictos son perspectivas psicosociales, que surge como resultado de las diferencias entre demandas psicológicas, impulsos y motivaciones (comunicación, actitud y trato). En toda institución son inevitables los conflictos y los integrantes deben conocerlo para tratarlos de forma constructiva (Ayestarán, 1999, como se citó en Sardón, 2018).

Pero existen otras investigaciones como la de Mora et al (2021) que menciona que el manejo de conflicto también se relaciona con otra variable como la gestión de conflictos, que trae consigo un exitoso ambiente de trabajo positivo, cuando se desarrolla. Además, la investigación de Toapanta (2020) que concluyó que el comportamiento de la organización se halla directamente relacionado con la conducción de los conflictos en los trabajadores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; De León (2018) en su conclusión de que el liderazgo se relaciona con los conflictos, porque es difícil que se produzcan desacuerdos entre los compañeros de trabajo cuando alguien ejerce una dirección que no es un mandato sino una sugerencia, y que la falta de comunicación entre el empleado y el jefe es uno de los factores que contribuyen a los conflictos laborales.

Aclarando de que el liderazgo es considerado como la influencia interpersonal utilizada ante la presencia de dificultades para lograr uno o más objetivos mediante procesos comunicativos de las personas, donde la comunicación es el principio fundamental de la experiencia humana. La investigación de Vega (2022) que la capacidad del personal para gestionar los conflictos se relaciona con la inteligencia emocional, así mismo la investigación de Álvarez (2021) que concluyó que la capacidad para gestionar conflictos del personal que labora en el Hospital Carlos Alcántara EsSalud está correlacionada con la inteligencia emocional.

Como fortalezas y debilidades del método en discusión, este estudio se fortaleció con la disponibilidad de los profesionales enfermeros para participar en el llenado de las encuestas, además de la aceptación y la confianza de la jefatura de capacitación para la realización de esta investigación, al resaltar que es importante

y necesario los resultados para buscar estrategias de mejoras; la metodología utilizada ha sido de gran ayuda e importancia, nos ha conllevado a realizar de manera adecuada y eficiente el desarrollo de los objetivos planteados en la presente investigación, aunque como toda investigación ha surgido algunas limitaciones.

Las limitaciones se basaron en el acceso a la toma de la muestra, existieron profesionales que no podían contestar las preguntas, porque se encontraban de turno y con la saturación de actividades por la demanda de pacientes, resultando necesario esperar o por el contrario regresar al siguiente turno para recoger la encuesta. Por estas razones, se tomaron 7 días aproximadamente en poder completar la cantidad requerida para la muestra; aumentando el tiempo y el costo en la toma de datos, debido a que la encuesta se dio de manera presencial.

El estudio presenta una relevancia social, dado que se ha puesto en evidencia que, en un hospital público de Chiclayo, en el año 2022, los profesionales de enfermería tienen un problema de relaciones interpersonales deficientes y el manejo de conflictos de igual manera, es decir, no se cumple con las expectativas y las necesidades del colaborador, entre otros; con ello, se busca tomar las mejores decisiones, que deben ser innovadoras y comprometidas para poder contrarrestar este fenómeno, y además presenta una relevancia científica porque, la presente investigación servirá de base para las futuras investigaciones, como la utilización de la metodología, las técnicas e instrumentos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera : Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.
- Segunda : Existe relación significativa entre la comunicación y manejo de conflictos del profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.
- Tercera : Existe relación significativa entre la actitud y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.
- Cuarta : Existe relación significativa entre el trato y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.



## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Al Director del hospital, aplicar métodos cualitativos para complementar los resultados de la presente investigación, y así enriquecer, el conocimiento del fenómeno que se está suscitando en la institución, con el propósito de tomar las mejores decisiones.
- Segunda** : Al Jefe del Servicio de Emergencia del hospital, aplicar los instrumentos expuestos en la presente investigación, dado que fueron validados por expertos y son confiables estadísticamente hablando.
- Tercera** : Al responsable de Recursos Humanos, realizar investigaciones para dar solución al problema encontrado en la presente investigación, como la elaboración de estrategias y la ejecución de talleres de motivación; y finalmente evaluar otros factores que intervengan en la problemática como los aspectos emocionales.
- Cuarta** : Al jefe del área de capacitación, contrastar hipótesis con otros factores que puedan relacionarse con las variables del estudio, para armar una estructura de los factores que intervienen en el problema.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. y Huamaní, M. (2021). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo –2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5634/TESIS%20MAESTRO-AGUILAR%20MOLINA-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, R. (2021). *Habilidades emocionales y manejo de conflictos del personal del Hospital Carlos Alcántara Es salud, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez\\_RNS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83899/Alvarez_RNS-SD.pdf?sequence=1)
- Arce, G., y Malvas Y. (2014). *El Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari. 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. [https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%c3%ada\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%c3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, E. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo\\_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, Z. (2020). *Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio principal U. Wiener. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/t061\\_06102057\\_s.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/t061_06102057_s.pdf?sequence=1&isallowed=y)

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Elsevier Editora Ltda; Rio de Janeiro, Brasil Nona edição. Pp 38-45.  
[https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Chunga, T. (2021). *Inteligencia emocional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en docentes de Instituciones Educativas de la Red 16, UGEL 02 Rímac, 2021*. [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69101/Chunga\\_DTO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69101/Chunga_DTO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2009). *Código de ética y deontología*.  
[https://www.cepjunin.org/wpcontent/uploads/2019/07/codigo\\_etica\\_deontologia.pdf](https://www.cepjunin.org/wpcontent/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y El Caribe. (2021). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. Trabajo decente para los trabajadores de plataformas en América Latina*. Número 24  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46955/1/S2100277_es.pdf)
- Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). *Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas en un programa para desarrollar habilidades para la vida. Enseñanza e Investigación en Psicología*. vol. 22, núm. 1, pp. 58-65. México. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cotrina, S. (2021). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Ramón Castilla, 2021* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92115/Cotrina\\_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92115/Cotrina_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De León, L. (2018). *Liderazgo y Conflictos Laborales*. Universidad Rafael Landívar.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- Díaz, L., Espinoza, L., y Luna, D. (2021) *Bienestar psicológico y relaciones*

*interpersonales en trabajadores de una organización en Cúcuta*. Ediciones Universidad Simón Bolívar; Colombia 2021. <https://docplayer.es/222353507-Bienestar-psicologico-y-relaciones-interpersonales-en-trabajadores-de-una-organizacion-en-cucuta.html>

- Durán, M. (2013). *Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista Nacional De Administración*, 1(1), 71–84. DOI: <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Enrique, A. y Rodríguez, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro” Departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019* [Tesis de Maestría, Universidad El Salvador]. Repositorio de la Universidad de El Salvador. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150420/262-11106143.pdf>
- Figueroa, E. (2019). *Motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital del MINSA, Lima – 2019* [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38677>
- Fleitas, M., López, G., Araneda, G. y Gil, M. (2009). *Comunicación en procesos de trabajo. Ingeniería Industrial*. Vol. 30, núm. 3, pp. 2. La Habana, Cuba. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433571003>
- Flores, B. y Terán, Q. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores\\_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, M. (2005). *Gestión del conocimiento organizacional en el Taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas*. *Espacios*. Vol. 26 (2). Pág. 24 <http://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html>
- Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución Tabula Rasa*, núm. 1, pp. 265-278. <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>

- Gallaga, N. (2003). Hawthorne, origin of human relations theory. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/hawthorne-origen-de-la-teoria-de-las-relaciones-humanas/>
- García, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Unidad didáctica N°15, 13-22. [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)
- Guerrero, J. (2018). *Validación de constructo a un cuestionario relacionado con el diagnóstico estratégico de las TIC en la educación superior*. Acción pedagógica N°27. Pág 22-33 <file:///C:/Users/Guido%20Lombardi/Downloads/Dialnet-ValidacionDeConstructoAUnCuestionarioRelacionadoCo-7442970.pdf>
- Hanco, G., Carpio, M., Laura, C. y Flores, M. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno*. *Comuni@cción [online]*. vol.12, n.3, pp.186-194. ISSN 2219-7168. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>.
- Hernández, W. e Hinojos, E. (2019). *Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar*. *Rev. Iberoam. Educ. Investi. Enferm.* 2019; 9(4):40-7 <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education, vol 9 N°18. Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p. [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICsv9n18p92_95.pdf)
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. McGRAW – Hill. Interamericana de México. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).
- Jehn, K. (1997). A qualitative analysis of types and dimensions of conflict in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*. Vol 42, N°3 530-557. <http://dx.doi.org/10.2307/2393737>

- Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. Guayaquil, Ecuador* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago De Guayaquil]. Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>
- Ley 27669. (2002). *Ley del Trabajo de la Enfermera(o)*. Congreso de la República de Perú. [http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
- Mastrapa, Y. y Gilbert, M. (2016). *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. Vol. 32 N°4. Ciudad de la Habana.* [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400019](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400019)
- Ministerio de Salud. (1996). *Manual de relaciones interpersonales. Proyecto de Salud y nutrición básica. Asociación Kallpa* 19. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391512/Manual\\_de\\_relaciones\\_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf?v=1571312915](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391512/Manual_de_relaciones_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf?v=1571312915)
- Mora, L., Fuentes, T., Aguilera, B. y Suarez, B. (2021). *Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de la enfermería. Cienciamatria.* Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología. VII (1). <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/558/833>
- Moreno, S. I. (2018). *Interpersonal relations in the work environment at the Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba.* CES Law Journal, Vol. 9. N°1. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Mudallal, R, Othman, W. & Al Hassan N. (2017) *Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits. Inquiry.* 2017 Jan 1;54:46958017724944. doi: 10.1177/0046958017724944. PMID: 28844166; PMCID: PMC5798741
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemi di risoluzione delle controversie di lavoro: linee guida per il miglioramento delle prestazioni.* Prima edizione

2013. Italia. P 184. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/--dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2022). Mental health: strengthening our response. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organização Pan-Americana da Saúde. (2000). Estratégias para a promoção da saúde no local de trabalho na América Latina e nas Caraíbas. Estratégias Paho. Anexo N° 6. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms//media/digitales/Estrategia%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20salud%20en%20los%20lugares%20de%20trabajo%20de%20Am%C3%A9rica%20latina%20y%20el%20Caribe.pdf>

Ortiz, E. (2014). *La empatía como base de la resolución de conflictos*. [Tesis de Magister, Universidad de Cantabria]. España. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/5437/OrtizGomezEva.pdf>

Otzen, Tamara, & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Panduro, P., Shuan, L., y Yupanqui, C. (2018). *Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico Del Hospital Cayetano Heredia 2018*. [Tesis de Segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional UPCH. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/relaciones\\_pandurorui\\_z\\_paola.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3972/relaciones_pandurorui_z_paola.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Porret, M. (2014). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Pág 80. 6ta edición. Editorial ESIC Madrid. [https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n\\_de\\_personas\\_6%C2%AA\\_ed.html?id=3ORxBAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=fal](https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_de_personas_6%C2%AA_ed.html?id=3ORxBAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=fal)

Quaranta, N. (2019). *La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en*

*equipo. Enfoques: revista de la Universidad Adventista del Plata, Vol. 31, N°. 1, 2019, págs. 21-46* file:///C:/Users/Guido%20Lombardi/Downloads/Dialnet-LaComunicacionEfectiva-7143959.pdf

Ricoy, C. (2006). *Contribuição em paradigmas de pesquisa*. Educação. Revista do Centro de Educação. Brasil. *Sistema de Informação Científica Redalyc*. Vol. 31. Número 1. Pp 11-22  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>

Rivera, D., Hernández L., Forgiony S., J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. *Revista Espacios*, 39 (16). Pág.17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Sánchez, I. (2019). *Cuidado humanizado y relaciones interpersonales del profesional de enfermería en una Clínica de Santiago de Surco, Lima- 2019*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39589/Sanchez\\_VIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39589/Sanchez_VIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sandoval, M. e Ilto, B. (2021). *Estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez, Lima, 2020* [Tesis Doctoral Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57694/Sandoval\\_MIB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57694/Sandoval_MIB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sardón, D. (2018). *Conflict management styles and teacher performance in primary level educational institutions*. *Research Journal*, 7(1), Pages 443-453. <https://doi.org/10.26788/riepg.v7i1.307>

Sigcha, N. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del Centro de Especialidades IESS Daule*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15940/1/T-UCSG-POS-MGSS-298.pdf>

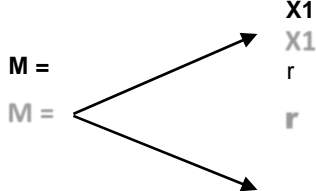


- Tamayo, R. (2018). *La ansiedad frente a las habilidades sociales y relaciones interpersonales en estudiantes de Primer Año de Bachillerato de una institución educativa del cantón Alausí, provincia de Chimborazo*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Universidad Técnica Particular de Loja. <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/20.500.11962/22125/1/Renzo%20David%20Tamayo%20Orozco.pdf>
- Toapanta, C. (2020). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en el área administrativa en instituciones de Educación Superior Universidad Técnica de Ambato*. [Tesis Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://1library.co/document/y696245y-universidad-tecnica-de-ambato.html>
- Toro, C. (2017). *Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio UASB-Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>
- Vega, A. (2022). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los Centros de Salud Mental Comunitario en Carabayllo, Lima 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega\\_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega_CAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ventosilla, D. (2021). *Habilidades comunicativas y sociales en el manejo de conflictos en la Dirección de Educación del Callao, 2021*. [Tesis Doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68973>
- Zayas, P. (2010). *La Comunicación Interpersonal*. Edición electrónica gratuita. <https://docplayer.es/871432-La-comunicacion-interpersonal-dr-c-pedro-manuel-zayas-aguero.html>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Relaciones interpersonales				
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chiclayo 2022?.	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chiclayo 2022	Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un Hospital Público de Chiclayo 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Comunicación	Flexibilidad Asertividad Estímulo Uso del silencio Escucha empática	1,2,3,4, 5,6.	Ordinal:  Siempre (5)	Favorables (74 -100)
			Actitud	Respeto Empatía Lealtad Cooperación Compañerismo	7,8,9, 10,11, 12,13, 14.	Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2)	
Trato	Buenos modales. Amabilidad Estímulo Apoyo de los jefes	15,16, 17,18, 19,20.	Nunca (1)	Desfavorables (20 - 46)			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Manejo de conflictos				
a) ¿Qué relación existe entre la comunicación y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un	a) Establecer la relación entre la comunicación y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital	a) Existe relación significativa entre la comunicación y manejo de conflictos del profesional de enfermería de un	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Competición	Oposición Defensivo	1,2,3,4	Siempre (5)	Favorables (74 -100)
Colaboración	Cooperación Resolución	5,6,7,8					

<p>hospital público de Chiclayo, 2022?.</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la actitud y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022?.</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre el trato y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022?.</p>	<p>público de Chiclayo, 2022.</p> <p>b) Identificar la relación entre la actitud y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>c) Reconocer la relación entre el trato y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p>	<p>hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>b) Existe relación significativa entre la actitud y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>c) Existe relación significativa entre el trato y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p>	<p>Transigir</p>	<p>Renuncia</p> <p>Equidad</p>	<p>9,10, 11,12</p>	<p>Casi siempre (4)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi nunca (2)</p>	<p>Regulares (47-73)</p>
<p>Evitar</p>	<p>Alejamiento</p> <p>Eliminación</p>	<p>13,14, 15,16</p>	<p>Nunca (1)</p>	<p>Desfavorables (20 - 46)</p>			
<p>Ceder</p>	<p>Sacrificio</p> <p>Aceptación</p>	<p>17,18, 19,20</p>					
<p><b>Diseño de investigación:</b></p>		<p><b>Población y Muestra:</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p>		<p><b>Método de análisis de datos:</b></p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básico  Método: Hipotético - Deductivo  Diseño: No experimental Corte: Transversal</p> <p>La investigación se representa en el presente diseño:</p> 		<p>Población: Muestra censal  60 profesionales de enfermería de emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p>	<p>Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionarios</p> <p><b>Ficha técnica de instrumento 1:</b>  <b>Relaciones Interpersonales.</b>  Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales.  Autor: Minsa (2011), adaptado por Sandoval e Ilto (2021). Adaptado/confiabilidad: Nuñez R. María (2022)  Propósito: Evaluar las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p>		<p>Descriptiva: Para el análisis descriptivo se crearán tablas de distribución de frecuencias y gráficos de distribución porcentual, tablas de contingencia que relacionan a las variables y el gráfico de barras.</p> <p>Inferencial: Para la contrastación de las hipótesis (análisis inferencial) se utilizará la prueba de coeficiente de correlación de Spearman.</p>		

<p style="text-align: center;"><b>X2</b> <b>X2</b></p> <p>Figura 1.- Esquema de diseño correlacional. (Álvarez, 2021)</p> <p>Donde:</p> <p>M : Muestra de estudio .</p> <p>X1 : Relaciones interpersonales.</p> <p>X2 : Manejo de conflictos :</p> <p>Correlación</p>		<p>Ámbito de su aplicación: 60 (muestra) profesionales de enfermería que laboran en emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>Descripción: Formulario que consta de 20 ítems, valorando con 5 alternativas en una escala de tipo Likert.</p> <p>Dimensiones: Comunicación (1-6 ítems), actitud (7-14 ítems) y trato (15-20 ítems).</p> <p>Puntuación y escala: Siempre (5). Casi siempre (4). A veces (3). Casi nunca (29). Nunca (1).</p> <p>Baremos: Favorables (74-100), regulares (73-47), desfavorables (20-46)</p> <p>Sujetos a aplicarse: Profesionales de enfermería.</p> <p>Forma de aplicación: Puede aplicarse de forma individual o colectiva.</p> <p>Tiempo de aplicación: 20 minutos.</p> <p><b>Ficha técnica de instrumento 2: Manejo de conflictos</b></p> <p>Nombre: Cuestionario de manejo de conflictos Autor: Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann. Adaptado: Sandoval e Ito (2021) Adaptado/confiabilidad: Nuñez R, María (2022)</p> <p>Propósito: Evaluar el manejo de conflictos de los profesionales de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>Ámbito de su aplicación: 60 (muestra) profesionales de enfermería que laboran en emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2022.</p> <p>Descripción: Formulario que consta de 20 ítems, valorando con 5 alternativas en una escala de tipo Likert.</p> <p>Dimensiones: Competición (1-4 ), colaboración (5-8), transigir (9-12), evitar (13-16), ceder (17-20).</p> <p>Puntuación y escala: Siempre (5). Casi siempre (4). A veces (3). Casi nunca (29). Nunca (1).</p> <p>Baremos: (74-100), regulares (73-47), desfavorables (20-46)</p> <p>Sujetos a aplicarse: Profesionales de enfermería de emergencia.</p> <p>Forma de aplicación: Puede aplicarse de forma individual o colectiva.</p> <p>Tiempo de aplicación: 20 minutos.</p>	
---	--	--	--

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable 1: Relaciones interpersonales.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
Relaciones interpersonales	Zayas (2010), es un conjunto de interacciones efectivas entre dos o más personas, donde la comunicación es esencial para la expresión de ideas, el logro de oportunidades y el crecimiento; estas relaciones sirven como buenas plataformas para el desarrollo personal y las relaciones humanas saludables, predominando el respeto, la comprensión y la confianza.	Son habilidades que consiste en la interacción entre las diferentes personas que conforman un determinado contexto o una organización, direccionados a establecer vínculos amicales.	Comunicación	Flexibilidad Asertividad Estimulo  Uso del silencio	1,2,3,4,5,6	Ordinal:  Siempre  (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Favorables (74 -100)  Regulares (47-73)  Desfavorables (20 - 46)
			Actitudes	Respeto Empatía Lealtad Cooperación Compañerismo	7,8,9, 10,11, 12,13, 14		
			Trato	Buenos modales. Amabilidad Estímulo Apoyo de losjefes	15,16,17,18, 19,20		

**Operacionalización de la variable 2: Manejo de conflictos.**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
<b>Manejo de conflictos</b>	<p>Fuquen (2003), es una situación crítica para la gestión, cooperación y resolución de conflictos, ya que tiene el potencial de convertirse en un verdadero motor de desarrollo si se maneja adecuadamente.</p> <p>Ortiz (2014) mencionó que la gestión de conflictos es vista como un proceso que debe entenderse como una táctica para llegar a un acuerdo.</p>	<p>Son las diferentes habilidades socioemocionales de las personas para enfrentar los conflictos, que susciten en su entorno, con actitudes positivas para lograr experiencias y aprendizajes con resultados que favorezcan a todos.</p>	Competición	Oposición Defensivo	1,2,3,4	<p>Ordinal:</p> <p>Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>	<p>Favorable (74 -100)</p> <p>Regulares (47-73)</p> <p>Desfavorable (20 - 46)</p>
			Colaboración	Cooperación Resolución	5,6,7,8		
			Transigir	Renuncia Equidad	9,10,11,12		
			Evitar	Alejamiento Eliminación	13,14,15,16		
			Ceder	Sacrificio Aceptación	17,18,19,20		

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Presentamos a continuación una lista de ítems, que deberá leer con detenimiento y responder en medida que se considere identificado con situaciones que aquí se plantean.

Responder con la mayor sinceridad posible, marcando con una "X" solo una de las opciones planteadas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)



	N°	ITEMS	ESCALA VALORACION				
			5	4	3	2	1
C O M U N I C A C I O N	1	Si tengo algo que decir y le pido a mi colega que me escuche, lo hace sin dudarlo, aunque se encuentre con el tiempo limitado.					
	2	Al discutir con una colega, demuestra ella su voluntad de resolver el desacuerdo rápidamente y sin hacer sentir su molestia.					
	3	Cuando se me presenta un problema y le confío a mi colega, ella demuestra interés para ayudar.					
	4	En mi servicio, mis colegas mantienen el silencio, escuchan y participan cuando es conveniente.					
	5	Cuando hablo con mis colegas sobre una preocupación, me fortalece al sentirme motivada para solucionar el problema.					
	6	Cuando las colegas no están de acuerdo en algo, lo expresan de forma que no causen ofensa.					
A C T I T U D	7	Aun cuando hay problemas laborales, en el momento menos indicado, el respeto está presente entre los colegas.					
	8	En caso se presente un problema, mis colegas se ponen en mi lugar y demuestran que entienden cómo me siento.					
	9	Es sencillo colocarse en el lugar de otro(a) colega y entender su comportamiento, aunque esto nos incomode.					
	10	Cuando el compañero del servicio tiene un problema, los demás muestran interés en ayudarlo.					
	11	En ausencia de sus colegas, algunos enfermeros(as) del servicio hacen comentarios negativos sobre ellos..					
	12	Si cumplen las labores asistenciales programadas, por las(os) enfermeras(os) durante su turno.					
	13	Al cambio de turno, el momento del reporte es asumido con responsabilidad por las(os) colegas.					





	14	Cuando una colega está sobrecargada de trabajo, sus compañeros la ayudan voluntariamente.					
T R A T O	15	Los(as) colegas del servicio practican las palabras mágicas (gracias, por favor, con permiso, saludos) durante su desempeño laboral.					
	16	Los(as) colegas del servicio saludan amablemente al ingresar al ambiente laboral.					
	17	Los(as) colegas actúan en todo momento con sencillez y afecto al momento de interactuar.					
	18	En el servicio, la jefatura y/o directivos, felicitan por onomástico y fechas especiales a sus colegas.					
	19	Percibes que los jefes demuestran interés para resolver los reclamos y quejas que presentan los enfermeros.					
	20	La jefatura del servicio contribuye a que exista buenas relaciones interpersonales.					

## CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS

Presentamos a continuación una lista de ítems, que deberá leer con detenimiento y responder en medida que se considere identificado con situaciones que aquí se plantean.

Responder con la mayor sinceridad posible, marcando con una "X" solo una de las opciones planteadas.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)

N°	ITEMS	ESCALA VALORACION				
		5	4	3	2	1
<b>DIMENSION: COMPETICION</b>						
1	Creo que estoy en lo cierto y que mi posición debe prevalecer sobre la de los demás.					
2	Estoy seguro de mis ideas y me esfuerzo para que sea mi opinión la que gane.					
3	Explico mis ideas para convencer a los demás de que tengo la razón.					
4	Si se llega a un acuerdo en el servicio y es distinta a mi opinión e ideas, trato siempre de defender mi postura.					
<b>DIMENSION: COLABORACION</b>						
5	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.					
6	Hago de conocimiento lo que pienso y acepto escuchar las recomendaciones que dicen los demás.					
7	Generalmente llego a solucionar el problema con la ayuda de la persona vinculada en el conflicto.					
8	Pienso que todos deben hacer sentir su apoyo para llegar a la solución de los conflictos en el servicio.					
<b>DIMENSION: TRANSIGIR</b>						
9	Busco una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.					
10	Permito a otras personas conservar alguna de sus ideas, solo si conservan alguna de las mías.					
11	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros para mejorar la situación.					
12	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.					
<b>DIMENSION: EVITAR</b>						
13	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.					
14	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.					
15	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.					



16	Considero que es mejor evitar situaciones conflictivas que resulten desagradables.					
<b>DIMENSION: CEDER</b>						
17	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.					
18	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás.					
19	Si para otra persona es importante su punto de vista, la acepto.					
20	Trato de no herir los sentimientos de la otra persona.					



## ANEXO N° 4 Validación de instrumentos

### EXPERTO N°1

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION COMUNICACION</b>								
1	Si tengo algo que decir y le pido a mi colega que me escuche, lo hace sin dudar, aunque se encuentre con el tiempo limitado.	X		X		X		
2	Cuando he discutido con una colega, ella muestra disposición para resolver rápidamente el desacuerdo sin molestarse.	X		X		X		
3	Cuando tengo un problema y le confío a mi colega, ella demuestra interés para ayudar.	X		X		X		
4	Las colegas de mi servicio guardan silencio, escuchan y participan cuando es conveniente.	X		X		X		
5	Cuando converso con mis colegas sobre alguna inquietud, me siento fortalecida porque me alientan a la resolución del problema.	X		X		X		
6	Cuando las colegas no están de acuerdo en algo, lo expresan de forma que no causen ofensa.	X		X		X		
<b>DIMENSION ACTITUD</b>								
7	Aun cuando hay problemas laborales, en el momento menos indicado, el respeto está presente entre los colegas.	X		X		X		
8	Ante algún problema, mis colegas se ponen en mi lugar y demuestran comprender lo que sienten.	X		X		X		
9	Resulta fácil colocarse en el lugar de otra colega y entender su comportamiento, aunque esto nos incomode.	X		X		X		
10	Cuando el compañero del servicio tiene algún problema, se observa interés de los demás por ayudarlo.	X		X		X		
11	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas de sus colegas, en ausencia de las mismas.	X		X		X		
12	Las enfermeras del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas en su turno.	X		X		X		
13	El momento del reporte es asumido con responsabilidad.	X		X		X		
14	Los compañeros del servicio apoyan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.	X		X		X		

15	Las(os) colegas del servicio practican las palabras mágicas (gracias, por favor, con permiso, saludos) durante su desempeño laboral.	X		X		X		
<b>DIMENSION TRATO</b>								
16	Los colegas del servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al ambiente laboral.	X		X		X		
17	Las colegas actúan con sencillez y afecto al momento de interactuar.	X		X		X		
18	En el servicio, la jefatura y/o directivos, felicitan por onomástico y fechas especiales a sus colegas.	X		X		X		
19	Percebes que los jefes demuestran interés para resolver los reclamos y quejas que presentan los trabajadores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra/ Mg: Dra. Ana Judith Guerrero Valladolid**

DNI: 44546313

Especialidad del validador: **Dra. Gestión pública y gobernabilidad, Maestra en Enfermería, Especialista en Cuidados Intensivos neonatales**

06 de Octubre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION COMPETICION</b>								
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	X		X		X		
2	Estoy seguro de mis ideas y me esfuerzo para que sea la que gane.	X		X		X		
3	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	X		X		X		
4	Si los demás llegan a un acuerdo y es distinta a mis ideas, entonces trato de defender mi postura.	X		X		X		
<b>DIMENSION COLABORACION</b>								
5	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	X		X		X		
6	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	X		X		X		
7	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	X		X		X		
8	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	X		X		X		
<b>DIMENSION TRANSIGIR</b>								
9	Busco una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	X		X		X		
10	Permito a otra persona conservar alguna de sus ideas, si conservan alguna de las mías.	X		X		X		
11	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros para mejorar la situación.	X		X		X		
12	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	X		X		X		
<b>DIMENSION EVITAR</b>								
13	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	X		X		X		
14	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	X		X		X		
15	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	X		X		X		
16	Considero que es mejor evitar situaciones conflictivas que resulten desagradables.	X		X		X		
<b>DIMENSION CEDER</b>								
17	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	X		X		X		

18	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás.	X		X		X		
19	Si para otra persona es importante su punto de vista, la acepto.	X		X		X		
20	Trato de no herir los sentimientos de la otra persona.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Dr/ Mg: Dra. Ana Judith Guerrero Valladolid~~

DNI: 44546313

Especialidad del validador: ~~Dra. Gestión pública y gobernabilidad, Maestra en Enfermería, Especialista en Cuidados Intensivos neonatales~~

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

06 de Octubre del 2022



## EXPERTO N°2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN</b>								
1	Cuando tengo algo que decir, mi colega me escucha sin incomodarse, aunque esté apresurada.	✓		✓	✓	✓		
2	Cuando he discutido con un (a) colega, muestra disposición para resolver rápidamente el desacuerdo sin molestarse.	✓		✓		✓		
3	Cuando tengo un problema y le confío a mi colega, demuestra interés para ayudar.	✓		✓		✓		
4	Las (os) colegas de mi servicio saben guardar silencio, escuchan y participan cuando es necesario.	✓		✓		✓		
5	Cuando converso con mis colegas sobre alguna inquietud, me siento fortalecida porque me alientan a la resolución del problema.	✓		✓		✓		
6	Cuando las colegas no están de acuerdo en algo, lo expresan de forma que no causen ofensa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN ACTITUD</b>								
7	Aun cuando hay problemas laborales, en el momento menos indicado, el respeto está presente entre los colegas.	✓		✓		✓		
8	Ante algún problema, mis colegas se ponen en mi lugar y demuestran comprender lo que sienten.	✓		✓		✓		
9	Resulta fácil colocarse en el lugar de otra colega y entender su comportamiento, aunque esto nos incomode.	✓		✓		✓		
10	Cuando el compañero del servicio tiene algún problema, se observa interés de los demás por ayudarlo.	✓		✓		✓		
11	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas de sus colegas, en ausencia de las mismas.	✓		✓		✓		
12	Las (os) enfermeras del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas en su turno.	✓		✓		✓		
13	El momento del reporte es asumido con responsabilidad.	✓		✓		✓		
14	Los compañeros del servicio apoyan voluntariamente a su colega cuando esta, se encuentra sobrecargada de trabajo.	✓		✓		✓		
15	Las (os) colegas del servicio practican las palabras mágicas (gracias, por favor, con permiso, saludos) durante su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN TRATO</b>								
16	Los colegas del servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Las colegas actúan con sencillez y afecto al momento de interactuar.	✓		✓		✓		
18	En el servicio, la jefatura y/o directivos, felicitan por onomástico y fechas especiales a sus colegas.	✓		✓		✓		
19	Percibes que los jefes demuestran interés para resolver los reclamos y quejas que presentan los trabajadores.	✓		✓		✓		
20	La jefatura del servicio contribuye a que exista buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: B. RAFAEL E. MEDINA SALDANA    DNI: 16522327

Especialidad del validador: Docente en enfermería - Licenciada en enfermería

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 HOSP. REG. DOC. "ABRAHAM VALDES" - CH.  
 \_\_\_\_\_  
 Rafael E. Medina Saldana  
 Firma del Experto Validante.  
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN COMPETICIÓN</b>								
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	✓		✓		✓		
2	Estoy seguro de mis ideas y me esfuerzo para que sea mi opinión la que gane.	✓		✓		✓		
3	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	✓		✓		✓		
4	Si los demás llegan a un acuerdo y es distinta a mis ideas, entonces trato de defender mi postura.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN COLABORACIÓN</b>								
5	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
6	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
7	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
8	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN TRANSIGIR</b>								
9	Busco una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	✓		✓		✓		
10	Permito a otra persona conservar alguna de sus ideas, si conservan alguna de las mías.	✓		✓		✓		
11	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros para mejorar la situación.	✓		✓		✓		
12	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN EVITAR</b>								
13	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
14	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	✓		✓		✓		
15	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		
16	Considero que es mejor evitar situaciones conflictivas que resulten desagradables.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN CEDER</b>								
17	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
18	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás.	✓		✓		✓		
19	Si para otra persona es importante su punto de vista, la acepto.	✓		✓		✓		
20	Trato de no herir los sentimientos de la otra persona.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Drl Mg: BARTOLOMÉ F. MEDINA SALDANA DNI: 16322322

Especialidad del validador: Docencia en enfermería - Atención en Emergencia

.....de .....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
 HOSP. REG. DOC. LOS MERCEDES - CH.  
 LIC. Bartolomé F. Medina Saldana  
 C.E.P. 21111  
 DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS Y CC.

**Firma del Exerto Informante.**

## EXPERTO N°3

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN</b>								
1	Cuando tengo algo que decir, mi colega me escucha sin incomodarse, aunque esté apresurada.	✓		✓		✓		
2	Cuando he discutido con un (a) colega, muestra disposición para resolver rápidamente el desacuerdo sin molestar.	✓		✓		✓		
3	Cuando tengo un problema y le confío a mi colega, demuestra interés para ayudar.	✓		✓		✓		
4	Las (os) colegas de mi servicio saben guardar silencio, escuchan y participan cuando es necesario.	✓		✓		✓		
5	Cuando converso con mis colegas sobre alguna inquietud, me siento fortalecida porque me alientan a la resolución del problema.	✓		✓		✓		
6	Cuando las colegas no están de acuerdo en algo, lo expresan de forma que no causen ofensa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN ACTITUD</b>								
7	Aun cuando hay problemas laborales, en el momento menos indicado, el respeto está presente entre los colegas.	✓		✓		✓		
8	Ante algún problema, mis colegas se ponen en mi lugar y demuestran comprender lo que siento.	✓		✓		✓		
9	Resulta fácil colocarse en el lugar de otra colega y entender su comportamiento, aunque esto nos incomode.	✓		✓		✓		
10	Cuando el compañero del servicio tiene algún problema, se observa interés de los demás por ayudarlo.	✓		✓		✓		
11	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas de sus colegas, en ausencia de las mismas.	✓		✓		✓		
12	Las (os) enfermeras del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas en su turno.	✓		✓		✓		
13	El momento del reporte es asumido con responsabilidad.	✓		✓		✓		
14	Los compañeros del servicio apoyan voluntariamente a su colega cuando esta, se encuentra sobrecargada de trabajo.	✓		✓		✓		
15	Las (os) colegas del servicio practican las palabras mágicas (gracias, por favor, con permiso, saludos) durante su desempeño laboral.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN TRATO</b>								
16	Los colegas del servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al ambiente de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Las colegas actúan con sencillez y afecto al momento de interactuar.	✓		✓		✓		
18	En el servicio, la jefatura y/o directivos, felicitan por onomástico y fechas especiales a sus colegas.	✓		✓		✓		
19	Percibes que los jefes demuestran interés para resolver los reclamos y quejas que presentan los trabajadores.	✓		✓		✓		
20	La jefatura del servicio contribuye a que exista buenas relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable            Aplicable después de corregir            No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Magaly Miriam Medina Rojas de Torres           DNI: 16.803.682

Especialidad del validador: Emergencias y desastres

08 de octubre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

  
 Magaly Miriam Medina Rojas  
 JUEZ VALIDADOR  
 ICS-1000000-1000000-1000000



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MANEJO DE CONFLICTOS**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN COMPETICIÓN</b>								
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás.	✓		✓		✓		
2	Estoy seguro de mis ideas y me esfuerzo para que sea mi opinión la que gane.	✓		✓		✓		
3	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón.	✓		✓		✓		
4	Si los demás llegan a un acuerdo y es distinta a mis ideas, entonces trato de defender mi postura.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN COLABORACIÓN</b>								
5	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución.	✓		✓		✓		
6	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás.	✓		✓		✓		
7	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto.	✓		✓		✓		
8	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN TRANSIGIR</b>								
9	Busco una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	✓		✓		✓		
10	Permito a otra persona conservar alguna de sus ideas, si conservan alguna de las mías.	✓		✓		✓		
11	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros para mejorar la situación.	✓		✓		✓		
12	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.	✓		✓		✓		

		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN EVITAR</b>								
13	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás.	✓		✓		✓		
14	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía.	✓		✓		✓		
15	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.	✓		✓		✓		
16	Considero que es mejor evitar situaciones conflictivas que resulten desagradables.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN CEDER</b>								
17	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar que no esté de acuerdo.	✓		✓		✓		
18	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás.	✓		✓		✓		
19	Si para otra persona es importante su punto de vista, la acepto.	✓		✓		✓		
20	Trato de no herir los sentimientos de la otra persona.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [ X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mucaly Miriam Medina Rojas de Torres ..... DNI: 16803682

**Especialidad del validador:** Emergencias y desastres .....

..... 08 de octubre del 2022 .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 Mg. Mucaly Miriam Medina Rojas  
 C.E.P. 38515  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 5

### REGISTRO DE EXPERTOS EN SUNEDU

Experto

Nº1

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 10/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/05/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	SEGUNDA ESPECIALIDAD ESPECIALISTA EN CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES Fecha de diploma: 21/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2013 Fecha egreso: 16/03/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	MAESTRO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 14/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/03/2014 Fecha egreso: 30/11/2015	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU
GUERRERO VALLADOLID, ANA YUDITH DNI 44546313	DOCTORA EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 14/03/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2019 Fecha egreso: 30/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Experto


Nº2

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MEDINA SALDAÑA, BRITALDO FILADEL DNI 16522327	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 23/02/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO GALLO PERU
MEDINA SALDAÑA, BRITALDO FILADEL DNI 16522327	BACHILLER EN CIENCIAS ENFERMERIA Fecha de diploma: 03/12/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO GALLO PERU
MEDINA SALDAÑA, BRITALDO FILADEL DNI 16522327	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU


Experto Nº3

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAM DNI 16803682	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 01/08/2002 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO GALLO PERU
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAM DNI 16803682	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 11/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO GALLO PERU
MEDINA ROJAS, MAGALY MIRIAM DNI 16803682	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 06/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

## Anexo 6. Carta de presentación para desarrollo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



POS  
GRADO

Lima, 27 de octubre de 2022

**Carta P. 1349-2022-UCV-EPG-SP**

Dr.  
ELMER DELGADO SENMACHE  
DIRECTOR  
HOSPITAL LAS MERCEDES

De mi mayor consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NUÑEZ RODRIGUEZ MARIA ELENA**; identificado(a) con DNI/CE N° 10063809 y código de matrícula N° 7001129491; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO CHICLAYO, 2022.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).


Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo


Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Anexo N° 7 Autorización para ejecución de investigación.



**Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos Personas



**HOSPITAL REGIONAL DOCENTE "LAS MERCEDES"**

N° 074/ 22

**AUTORIZACIÓN**

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

**NUÑEZ RODRIGUEZ  
MARIA ELENA**

Para que realice la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: *"Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos en Profesionales de Enfermería de Emergencia de un Hospital Público Chiclayo 2022"*, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Noviembre 2022

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO  
Dr. Elmer Alberto Delgado Senmache  
C.O.P. N° 48133 R.A.S. N° 403758  
DIRECTOR

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.  
Lic. Magaly M. Medina Rojas  
C.O.P. N° 45516  
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO CHICLAYO, 2022.", cuyo autor es NUÑEZ RODRIGUEZ MARIA ELENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO <b>DNI:</b> 16746065 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 08-01- 2023 23:16:51

Código documento Trilce: TRI - 0489218