



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos
en el Servicio de UCI y Emergencia del Hospital San
Bartolomé-2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

León Maldonado, Rina Berenice (orcid.org/0000-0001-8805-8669)

ASESORES:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Mag. Solaguren Goyoaga, Agustín (orcid.org/0000-0002-1560-155X)

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de la Prestación Asistencial y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

A todos mis familiares, compañeros de trabajo, amigos y padres de mis pacientes por alentarme a seguir superándome.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros que son la columna vertebral de esta casa de estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Declaratoria de Autenticidad del
Asesor**

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de UCI y emergencia del hospital San Bartolomé-2023", cuyo autor es LEON MALDONADO RINA BERENICE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Completa 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, 04 de agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 04- 08-2023 14:21:05

Código documento Trilce: TRI - 0641006



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LEON MALDONADO RINA BERENICE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de UCI y emergencia del hospital San Bartolomé- 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
RINA BERENICE LEON MALDONADO DNI: 21134191 ORCID: 0000-0001-8805-8669	Firmado electrónicamente por: RLEONMA874 el 04- 08-2023 20:20:39

Código documento Trilce: TRI - 0641005

INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Variable Gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos	19
Tabla 2	Dimensión: comunicación y variable manejo de conflictos	20
Tabla 3	Dimensión: ambiente de colaboración y variable manejo de conflictos.	21
Tabla 4	Dimensión: actitudes socio afectivas y variable manejo de conflictos.	22
Tabla 5	Dimensión: resolución de conflictos y variable manejo de conflictos.	23
Tabla 6	Correlación entre Gestión de las relaciones interpersonales y manejo de conflictos.	24
Tabla 7	Correlaciones entre comunicación y manejo de conflictos	25
Tabla 8	Correlaciones entre ambiente de colaboración y manejo de conflictos.	26
Tabla 9	Correlaciones entre actitudes socio afectivas y manejo de conflictos.	27
Tabla 10	Correlaciones entre resolución de conflictos y manejo de conflictos.	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Gráfico 1 Diagrama de investigación	14

RESUMEN

El presente estudio gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos en los profesionales del servicio cuidados críticos - emergencia, cuyo objetivo general fue determinar cómo influye la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en la UCI - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima, cuya muestra fueron médicos, licenciados y técnicos en enfermería, se buscó conocer la relación que existe entre ambas variables gestión de las relaciones interpersonales y manejo de conflictos. Investigación que se realizó con enfoque del estudio cuantitativo porque las variables de estudio fueron evaluadas con instrumentos cuyos resultados se expresan en datos numéricos. El diseño del estudio fue no experimental, tuvo un alcance causal-correlacional porque se explicó el fenómeno y se relacionarán las variables de manera estadística. Asimismo, es un estudio transversal porque la muestra fue evaluada en un solo corte de tiempo. Se tuvo como muestra de estudio a 70 profesional ya mencionados, se utilizó la prueba no paramétrico Rho Spearman para contrastar la hipótesis, se encontró una correlación positiva alta entre las dos variables $Rho = 0,915$ y $p = 0,001$.

Palabras clave: *Gestión, relaciones interpersonales, solución de conflictos, personal médico, hospital.*

ABSTRACT

The present study on interpersonal relationship management and conflict management in critical care - emergency service professionals, whose general objective was to determine how interpersonal relationship management influences conflict management in the ICU - emergency of the San Bartolomé de Lima hospital, whose sample were doctors, graduates and nursing technicians, sought to know the relationship between the two variables, interpersonal relationship management and conflict management. Research that was carried out with the study approach was quantitative because the study variables were evaluated with instruments whose results are expressed in numerical data. The study design was non-experimental, it had a causal-correlational scope because the phenomenon was explained and the variables were related statistically. Likewise, it is a cross-sectional study because the sample was evaluated in a single cut of time. The aforementioned 70 professionals were taken as a study sample, the non-parametric Rho Spearman test was used to test the hypothesis, a high positive correlation was found between the two variables $Rho = 0.915$ and $p = 0.001$.

Keywords: *Management, interpersonal relationships, conflict resolution, medical staff, hospital.*

I. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales son una necesidad social que empieza en la familia y continua a través de la socialización; al ingresar al ámbito laboral este será una especie de “segundo hogar” dependiendo del tiempo de permanencia y el nivel de satisfacción (Zambrano & Sánchez, 2022).

Un entorno laboral saludable es prioritario para la promoción de la salud, ya que contribuye en los trabajadores de manera positiva a la productividad, la motivación y satisfacción laboral; asimismo, es fundamental en una sociedad de bienestar, en cambio, en entornos laborales disfuncionales se observa maltrato del personal, humillaciones, hostigamiento, acoso, etc.; estas condiciones laborales negativas han sido estudiadas y reguladas por las organizaciones internacionales, entre ellos, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de sus registros y convenios vinculantes con los diferentes países en el mundo (OIT, 2019).

En toda institución surgen conflictos entre los trabajadores por desacuerdos individuales o grupales, injusticias, condiciones laborales, medidas disciplinarias, oportunidad de ascensos, etc. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) fomenta entre los trabajadores la prevención y la resolución de conflictos lo antes posible; para ello ha establecido un sistema de integridad y gestión de conflictos que busca brindar una asistencia en esos casos, a la que pueden acceder los mismos trabajadores de la OPS y de otras instituciones (PAHO, 2023).

La difícil situación político-sanitaria que se atravesó a nivel global por la reciente pandemia del Covid-19 llevó a un enorme desgaste de los profesionales de salud comprometiendo sus relaciones interpersonales e incrementando los conflictos laborales, sobre todo, en los servicios clínicos críticos de las instituciones de salud como el de Emergencia y la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), donde los profesionales de enfermería son el gremio de mayor presencia (OMS, 2020).

A nivel del Ministerio de Salud (MINSA) el Instituto Nacional de Salud (INS) reconoce la importancia de tener buenas relaciones interpersonales entre el personal de trabajo dentro y fuera del espacio laboral; por lo tanto, brinda recomendaciones para evitar futuros conflictos. El desarrollo de ciertas habilidades como esforzarnos en comprender al otro (la escucha activa), ser

consciente de nuestras emociones negativas (la auto regulación) y mantener la tranquilidad (el buscar descansos). En ese sentido, se fomenta un clima de armonía y de trabajo en equipo (MINSA, 2021).

El Hospital San Bartolomé, pertenece al MINSA, cuenta con diferentes servicios orientados en la atención de la madre - mujer y también del recién nacido hasta el adolescente. Precisamente los servicios más críticos es la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) - Emergencia que funcionan las 24 horas del día, la UCI Pediátrica cuya población objetivo son quienes tienen un mes de vida hasta los 17 años 11 meses y 29 días y el servicio de Emergencia Pediátrica que atiende a los neonatos hasta los niños de 17 años 11 meses y 29 días.

Estos servicios no son ajenos a los conflictos laborales, entre ellos, el incumplimiento, faltas de respeto a la opinión de sus compañeros junto con expresiones ofensivas, poca colaboración en la eficiencia del servicio por médicos, enfermeras y técnicos; estos problemas se intensificaron durante la pandemia del COVID 19 por lo que se solicitó apoyo a las autoridades de mayor nivel de resolución para alcanzar un nuevo equilibrio y armonía laboral.

Sobre lo presentado se propuso como problema general: ¿De qué manera la gestión de relaciones interpersonales influye en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima? como problemas específicos: 1) ¿De qué manera la comunicación influye en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?; 2) ¿De qué manera el ambiente de colaboración influye en el manejo de conflictos UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?; 3) ¿De qué manera las actitudes socioafectivas influyen en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima? y 4) ¿De qué manera la resolución de conflictos influye en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?

Teóricamente el estudio tiene una justificación porque se revisaron las diferentes teorías de la comunicación efectiva y asertiva que permite una mejor comprensión entre los trabajadores; también se revisará las teorías de la negociación que permite prevenir y solucionar los conflictos, contribuyendo a una mejor interdependencia entre los mismos trabajadores.

Metodológicamente se justifica, porque los instrumentos servirán para posteriores estudios, así mismo los resultados encontrados. Es de relevancia

para que los directivos del establecimiento de salud, ya que generaran herramientas de mejora en la gestión de las relaciones interpersonales, y en optimizar el manejo de conflictos entre el personal que labora.

La justificación social se fundamentó en que las relaciones entre las personas y el trato de los conflictos en los servicios de UCI - Emergencia son aspectos cruciales por su complejidad, además las relaciones interpersonales positivas contribuyen a un menor número de conflictos y un cuidado más eficaz de los pacientes.

Sobre estas ideas se propuso el objetivo general: Determinar cómo influye la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima y los objetivos específicos son: 1) Determinar cómo influye la comunicación en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 2) Determinar cómo influye el ambiente de colaboración en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 3) Determinar cómo influye en las actitudes socioafectivas y el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 4) Determinar cómo influye en la resolución y manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Finalmente se propuso la hipótesis general del estudio: Existe influencia significativa de la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Y las hipótesis específicas: 1) Existe influencia significativa de la comunicación en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 2) Existe influencia significativa del ambiente de colaboración en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 3) Existe influencia significativa de las actitudes socioafectivas en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. 4) Existe influencia significativa de la resolución de conflictos en el manejo de conflictos en la UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional se han realizado varios estudios que han relacionado las variables de estudio, por ejemplo, Velasco (2020) en su estudio aplicado a docentes de los tres niveles de educación básica concluye que hay una correlación positiva moderada, cuyo diseño fue descriptivo correlacional. La variable gestión institucional es: el 2,5 % distingue que el liderazgo es inadecuado, para 45,0 % es moderado y para el 52,5 % es adecuado la dimensión para el manejo de conflictos.

Chávez (2020) su investigación fue desarrollado para, técnico y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Concluye que existe una correlación positiva pero baja entre el conflicto laboral y las relaciones interpersonales (tau de Kendall = .237). Cuando se relacionó con las dimensiones de los conflictos laborales se encontró una correlación positiva y baja, excepto con la “desarmonía” que fue negativa y muy fuerte (tau de Kendall = -.960).

Sandoval (2021) fue determinar la incidencia de los estilos del manejo de conflicto, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de los trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez del Seguro Social (EsSalud) de Lima. Fue un estudio no experimental y correlacional Se concluye que los estilos de manejo de conflictos y las relaciones interpersonales inciden directamente en la toma de decisiones del personal de salud en un 84.1% de dependencia y un alto nivel en implicancia de 58.3% y 53.5%.

También se ha revisado el trabajo de Núñez (2023) quien investigó la relación entre las relaciones entre los profesionales de enfermería y la resolución de los conflictos durante su desempeño en el área de Emergencia de un establecimiento del MINSA en Chiclayo. Se concluye hay una correlación positiva y baja (coeficiente de Rho de Spearman $r = .354$).

Asimismo, Motta (2023) realizó un trabajo con el fin de estudiar la relación que existe entre las variables en profesionales de enfermería del área de Emergencia en un hospital de Lima. Su estudio no fue experimental sino descriptivo y correlacional. La evaluación estadística indicó que existe una relación significativa entre ambas variables. Concluyendo que si se mejoran las relaciones entre las personas los conflictos podrán ser solucionados con mayor probabilidad.

A nivel internacional existen investigaciones que abordan el tema de las relaciones interpersonales como Santos et al. (2017) quienes analizaron la producción científica de Brasil y otros países del mundo sobre las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería; para ello, se analizaron nueve artículos. Los resultados indican que la solidaridad, el deber y la comunicación efectiva son determinantes para un medio propicio de trabajo. Los autores concluyen que el profesional de enfermería debe ser un protagonista en la gestión de las personas poniendo énfasis en la humanización fomentando en los trabajadores de salud los valores para ser buen equipo de trabajo.

Cordero, et al. (2019) quien publicó un estudio, la relación interpersonal de los profesionales de enfermería. La muestra fue de 75 integrantes. Se diseñó un instrumento (53 ítems) el cual fue validado (alfa de Cronbach= 0.960). De lo obtenido indico que el 54.7% registraron relaciones interpersonales “regulares”. Concluye que el grado de atención en salud, mejora si el personal demuestra una buena comunicación, trabajo en equipo y resolución del manejo de conflictos.

Un estudio sobre el hospital como una organización conflictiva pertenece a Mosadeghrad & Mojbafan (2019), ambos investigadores tuvieron como objetivo identificar la intensidad del conflicto experimentado por los administradores de hospitales y sus estilos de gestión de conflictos en los hospitales que trabajan con la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán (TUMS) de Irán. Fue un estudio de tipo cuantitativo y transversal. Los resultados indicaron una mayor tendencia a un nivel de conflicto moderado. Se concluye que la gran carga de trabajo, la escasez de recursos, la burocracia y las diferencias en las personalidades, conocimientos, capacidades y habilidades de los gerentes fueron las principales razones que contribuyeron al conflicto. Los problemas organizacionales causaron más conflicto que los factores personales. Los altos directivos experimentaron más conflictos que los mandos intermedios y de primera línea. La conflictividad fue mayor en los hospitales especializados que en los generales.

Otro trabajo internacional que estudia el manejo de conflictos es el de Abou-Ramadan & Eid (2020) quienes realizaron un estudio en dos hospitales de Egipto. El objetivo fue evaluar la relación del estilo de “manejo de conflictos” que utilizan y el acuerdo organizacional. Lo obtenido indica que el 43,9% de las

licenciadas en enfermería, tuvo un alto nivel de uso del estilo de “compromiso” para manejar los conflictos con sus supervisores en los hospitales de la Universidad de Tanta, en contraste con el 36,6 % que usó el estilo de “competencia” en el hospital El Menshawy. El 78,4% del personal de enfermería tenía un bajo nivel de compromiso organizativo general en las UCI del hospital de la Universidad de Tanta en comparación con el 63% en las UCI del hospital El Menshawy. Los autores concluyen que la “colaboración” fue el estilo predominante en el manejo de conflictos por parte del grupo de enfermería para manejar los problemas en el ámbito laboral. El liderazgo tóxico afectó la elección del estilo de manejo de conflictos del personal de enfermería y las dimensiones “afectiva” y “normativa” del compromiso organizacional en ambos hospitales.

Un interesante estudio que relaciona la convivencia entre los trabajadores y la resolución de conflictos es el de Santos & González (2022) que tuvo como objetivo conocer los causales de los conflictos laborales en una muestra de 78 enfermeros de un hospital público de Buenos Aires. Los autores concluyen que tanto “la comunicación” y “la actitud” no tienen mayor influencia, mientras que “el trato” si lo tuvo.

Se presentaron los fundamentos teóricos que sustentan la relación entre las variables de investigación, se empezó por la gestión de relaciones interpersonales, desarrollando sus dimensiones e indicadores; luego con la segunda variable, el manejo de los conflictos y se procedió de igual manera con sus dimensiones e indicadores.

Las relaciones interpersonales son la base de la socialización y han sido ampliamente estudiadas por diversas ciencias tanto sociales como biológicas. Un enfoque sanitario interesante indica que son un componente fundamental en el proceso salud-enfermedad por su relación con la salud tanto mental como física; por eso las personas con una mayor cantidad y calidad de vínculos interpersonales pueden afrontar mejor las enfermedades y los estados de aislamiento que han tenido, a la larga, resultados contraproducentes en la salud de las personas (Salinas & Ortiz, 2022).

Para el MINSA (1996) las relaciones interpersonales vienen a ser la participación de mensajes, emociones e impresiones del actuar de los integrantes en un determinado lugar o ambiente. En ese sentido, el Minsa

propone potenciar y mejorar el trabajo en equipo, a través de la gestión del liderazgo de los directivos de los establecimientos de salud.

En ese sentido, la gestión de relaciones interpersonales entre los trabajadores del área sanitaria se circunscriben al cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos que ordenan y controlan el quehacer del servicio; es decir, la planificación y organización a través de dispositivos de gestión se convierten en el eje fundamental del desarrollo profesional; además, en un área crítica como el servicio de Emergencia y UCI que están bajo una fuerte carga, las relaciones interpersonales en el quehacer laboral comprometen directamente la eficiencia del servicio (Núñez, 2023).

Las relaciones interpersonales tienen varios componentes, entre ellos, se puede mencionar a la comunicación que según Navarro (2019) es un intercambio a través de un código de comunicación común o compartido. La comunicación es dinámica y a la vez cambiante porque depende de la persona con la que se esté comunicando; asimismo, la comunicación contribuye a la adaptación social, la convivencia y la armonía; también, se debe reconocer que la comunicación da salud dependiendo del padecimiento o patología del paciente.

A nivel sanitario, la comunicación se observa en el quehacer del servicio por la expresividad de ideas y pensamientos de los trabajadores, deben darse de manera clara, espontánea y fluida en el cuidado de sus palabras durante los diálogos y charlas sobre diferentes temas, por ejemplo, en la entrega de los turnos (Motta, 2023). La comunicación es un intercambio de opiniones, una condición necesaria para verificar información (Sanz, 2019). También es un medio estratégico para educar y difundir información apoyados de los medios tecnológicos (Muñoz, 2022). Es afectada la comunicación si tiene interferencias como ruido de sonido u omisión de la información (Telles, 2020).

Destaca que las consideraciones cotidianas como una comunicación efectiva cuando se saluda, el tono de voz con el que se habla, como se pide las cosas a los compañeros de trabajo hasta como se comparte el almuerzo. También le da importancia a la comunicación informal, esta viene a ser la que se da entre el personal de salud por afinidad, compañerismo en el trabajo o por gremio profesional, y muchas veces esta condición laboral consigue que la comunicación informal sea más eficiente que el sistema de comunicación formal

porque es más fluida, libre y profunda que los canales institucionales (MINSA, 1996).

Otro componente es el del ambiente de colaboración que forma parte de las relaciones interdisciplinarias y también del clima organizacional, este ambiente es una condición necesaria para lograr un bienestar laboral y por supuesto personal. Un punto importante es que al desarrollar la comunicación en un área tan difícil como el sector salud, se consigue un ambiente de coordinación entre los empleados. Un buen ambiente laboral da lugar a la cohesión entre los trabajadores, permitiendo que se alcancen metas y objetivos propuestos; asimismo, a través del ayuda y trabajo en equipo, se obtiene el entendimiento y complacencia de los interesados (Atria, 2019). La colaboración contribuye en una organización a la eficiencia, innovación y calidad de servicio (Carvalho 2019). Las instituciones gubernamentales deben invertir en mayor presupuesto en el personal de salud lo que permite una integración en sus habilidades de colaboración multidisciplinaria (Chotchoungchatchai, 2020).

En el nivel sanitario el ambiente de colaboración busca priorizar el interés común de la institución fomentando la colaboración y cuidado del clima laboral. Se requiere también una claridad de objetivos a nivel personal y del servicio de salud, y un empoderamiento de la capacidad de negociación; este último, es muy importante porque permitirá más adelante resolver los conflictos por ejemplo cuando se requiere la eficiencia en el número de camas del servicio UCI - Emergencia (Sandoval, 2021).

Cuando se toca el tema de las actitudes socioafectivas en las relaciones interpersonales se debe relacionar con la escala de valores que cada uno se forma en la familia y a través de la vida, dado que los afectos están muy relacionados con los valores morales. Existe la tendencia entre las personas a relacionarnos de mejor manera con las personas que compartan nuestro ritmo de trabajo porque es una forma de desarrollo integral, además, es importante fortalecer estas habilidades sociales porque permiten una mejor relación interpersonal entre los trabajadores (Andueza, 2020).

En los servicios de salud las variables para esta dimensión se observan cuando el trabajador sanitario tiene una actitud afectiva que permita una atención de salud con calidez y calidad, sobre todo en servicios tan difíciles como el de Emergencia y UCI; también, el trabajador debe ser un agente de colaboración y

motivación de su entorno laboral, lo que lleva a una identificación con su institución, su participación sobre una base de ideas claras (Chávez, 2020).

El MINSA (1996) señala la importancia del personal de salud de integrarse con los equipos de trabajo en los diferentes servicios hospitalarios, en ese sentido, las relaciones interpersonales deben cuidarse permanentemente porque pueden deteriorarse hasta tal grado que llegan a interferir con el trabajo en equipo dentro del servicio y fuera de él, perjudicando los logros y objetivos.

Dado el difícil contexto social que se vive no solo por la postpandemia sino también por otras condiciones como la inseguridad, violencia, estrés, intolerancia, etc.; la resolución de conflictos tiene una vigencia que envuelva todos los aspectos del ámbito laboral, y capacitar al personal para ello significa generar competencias que permitan elevar el nivel de convivencia (Obaco, 2020).

En el ámbito hospitalario la resolución de conflictos las variables para esta dimensión se expresan a través del intento de llevarse bien con el mayor número de personas, la inclusión de todos los compañeros de trabajo, la praxis de la tolerancia y la deferencia no solo con mis pares sino con los usuarios y los mismos pacientes; es decir, ser solución y no problema (Motta, 2023). Está basado en la negociación y acuerdo entre las partes para lograr una mediación que logre una solución armoniosa (Cea, 2020). El arbitraje, es designar a un tercero para la medición de un conflicto basado en sus conocimientos y autoridad, sería respaldado por otra autoridad (Vallejo, 2018).

Para el MINSA (1996) la tolerancia quiere decir el respeto a las diferencias y estas pueden ser de diversa índole, desde la forma de hablar de los compañeros de trabajo hasta el comportamiento que puede provocar disgusto basado en las resistencias culturales. Se debe aceptar que, si bien la educación puede cambiar a las personas, esta no puede cambiarlo todo, en algunos casos puede lograr una modificación temporal.

Antes de pasar al manejo de conflictos es necesario conocer lo que es un conflicto y específicamente uno laboral, en ese sentido, un conflicto laboral es una condición inevitable y puede entenderse como la forma en el que un integrante o un grupo va contra las necesidades de otro u otros, llegando a una situación de interferencia o de incompatibilidad; precisamente los hospitales de alto nivel resolutivo son de las instituciones más difíciles de manejar (Özkan et

al., 2018). La justicia y la dignidad humana dentro del ambiente laboral abre un camino entre administradores y trabajadores (públicos y privados) como instrumento de evitar el estrés y fortalecer los grupos profesionales (Rolim, 2021).

Las instituciones de salud deberían ser el ejemplo de buenas relaciones interpersonales ya que así los usuarios tienen la posibilidad de observar, a través del ejemplo, cómo pueden llevarse las personas de forma sana y armoniosa dentro de una organización, este es un objetivo bastante ambicioso. Un hospital no solo cumpliría así las metas sanitarias sino se convertiría en una fuente de salud para todos los usuarios de la comunidad que acudan a atenderse (MINSA, 1996).

La competición o competitivo es una de las dimensiones del manejo de conflictos y viene a ser anteponer sus propios intereses por delante de los demás sin dar importancia a los de las otras personas. Está relacionado con el ejercicio del poder y la falta de escrúpulos haciendo todo lo debido e indebido para ganar (Da Silva, 2021).

En el campo sanitario se observan sus indicadores durante las reuniones laborales de los diferentes servicios, cuando existe la influencia de un grupo para conseguir el apoyo a sus intereses, para ello muestran seguridad, debaten y contrastación de manera racional sus ideas con la finalidad de que sean aceptadas por todos o la mayoría, en algunos casos se puede llegar a la imposición (Santos & González, 2022).

Otra de las dimensiones para el manejo de conflictos es el de colaboración, una técnica en el que ambas personas implicadas en el conflicto trabajan conjuntamente para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes, para ello se deben identificar los intereses de las dos o más personas y se llega a un consenso común; esta técnica permite poder aprender de las ideas del otro y de los otros, es decir, hay un enriquecimiento mutuo (Da Silva, 2021). El sentido de colaboración debe ser abordado desde la etapa universitaria formando profesionales capaces de identificarse con su grupo de trabajo y lograr formar un equipo humanizado al servicio del que lo necesite (Chriguer, 2021).

Además, en los servicios de salud el gremio profesional quienes tienen un contacto más cercano con los pacientes por lo tanto hay un mayor riesgo de tener conflicto con ellos, asimismo el gremio de enfermería por ser el de mayor

número experimentan mayores conflictos laborales entre ellos mismo o con otros profesionales de la salud; esto quiere decir, que la cooperación es el estilo de gestión preferido por la enfermería para la resolución de conflictos por ser efectivo y positivo frente a situaciones en las que se tiene que escuchar antes que decidir, donde la cooperación tiene que ser de todos para llegar a una verdadera solución del problema; es decir, tratar de alcanzar el consenso aun sabiendo lo difícil que es (Özkan et al., 2018).

Otro mecanismo interesante es el de transigir, que se considera como un punto intermedio en donde las partes involucradas deben encontrar una solución aceptable que parcialmente pueda satisfacer, no plenamente, a quienes asuman una solución. No es una solución profunda aborda el conflicto de una manera superficial, pero la decisión que se toma es rápida, se podría señalar que es una solución intermedia que más adelante se tendrá que volver a enfrentar (Linares, 2021).

Los indicadores a nivel sanitario para el transigir se observan en aquellas soluciones que buscan equilibrar tanto las ganancias como las pérdidas, es decir ser equitativo. Se intenta buscar consensos de ideas para alcanzar una solución del conflicto o, en todo caso, se puede plantear una solución intermedia en la cual cada grupo que se encuentran en pugna conserva ciertos beneficios, pero renuncia a ciertos intereses (Núñez, 2023).

El evitar significa esquivar un conflicto, alejarse de situaciones difíciles y desagradables que a la larga terminarán por alcanzar a las partes involucradas. No es una verdadera solución porque al final van a perder ambos, pero si es algo que se observa mucho en la práctica de convivencia laboral y en buen aparte de la administración pública y privada (Vega, 2022). En la convivencia laboral intrahospitalaria esta dimensión se expresa en quienes prefieren no dar su opinión para no arriesgarse a un conflicto o deciden trabajar solos y no en equipo. Del mismo modo solo asumen las responsabilidades mínimas o incluso prefieren no hacerlo (Sandoval, 2021).

La dimensión ceder es interesante porque se fundamenta en la flexibilidad. Es una alternativa de solución solidaria, podemos tener la razón y ganar, pero el ganar no necesariamente da la felicidad; en cambio, al ceder uno se pone en el lugar del otro y no se cae en el peligro de hacer siempre lo que

uno quiere, condición que nos generará una mala imagen. En ese sentido, ceder se convierte en una parte esencial del manejo de conflictos (Muñoz, 2021).

Como indicadores de esta dimensión están el sacrificio y la colaboración, condiciones que se observan en el ámbito intrahospitalario cuando se aceptan las opiniones de los compañeros de trabajo a pesar de que uno no lo comparta, o cuando un directivo o cualquier otro trabajador asume una responsabilidad mayor al de los demás, asimismo, cuando se acata la decisión de la mayoría, a pesar de que uno no sea participe de esa decisión, debido a una identificación con el grupo o institucional, decide apoyarla y defenderla (Motta, 2023).

En el manejo de conflictos también puede darse la figura del árbitro en la cual los que intervienen en el conflicto reconocen un poder; este poder, generalmente puede ser legal o moral pero también puede ser de cualquier otro tipo. En sus orígenes el arbitraje era parecido a lo que es hoy un mediador, de esta manera se buscaba conciliar las diferencias y mitigar la violencia. El arbitraje es ahora de tipo compromisario porque se establecen convenios y acuerdos que se deben cumplir por ambas partes para superar el conflicto (Vallejo, 2018). La preocupación del Minsa por las relaciones intersociales en los trabajadores de salud llevó a la publicación de un Manual en 1996, que todavía sigue vigente, bajo el enfoque de atención de calidad de salud, es decir, se priorizó la relación entre servidor y el paciente o usuario. En ese sentido, la calidad de atención “Excelente” considera la atención en un ambiente confortable como un requisito necesario. Por su parte, para la calidad de atención “Suficiente” se considera “realizar un proceso de atención conforme a las reglas institucionales” en caso contrario la atención de salud es “Inadecuada”. (Minsa, 1996 p. 12-13)

Precisamente, el entendimiento y la ejecución de las normas han sido establecidos por el Minsa para los diferentes servicios; sin embargo, en mi experiencia he observado que durante el quehacer diario en la UCI-Emergencia del Hospital San Bartolomé existen algunos vacíos administrativos en cuanto a las responsabilidades de los profesionales de salud frente a las diferentes actividades operativas y procedimientos médicos que enmarcan la atención de salud de cuidados críticos.

En el 2006, el Minsa publicó la Norma Técnica de la UCI e intermedios para los centros de salud públicos y privados, donde se indican los diferentes

documentos de gestión que permiten un trabajo armónico con las responsabilidades compartidas de acuerdo con los perfiles profesionales, entre los documentos más importantes tenemos: el Manual de Organizaciones y Funciones, el Instructivo de los procesos técnicos de la UCI, Criterios de admisión de enfermos y gestión de camas, las Guías de procedimientos más frecuentes, el Registro de indicadores de producción, eficiencia y calidad. (Minsa, 2006)

Se debe tener presente que uno de los motivos de conflicto entre el personal de salud es la falta de definición de obligaciones y responsabilidades en los procedimientos del servicio por desconocimiento en algunos casos y en otros hay un incumplimiento de las normas y guías, todo esto afecta seriamente las relaciones interpersonales desencadenando conflictos entre los trabajadores de salud, reflejándose en la calidad del servicio.

De igual manera el Minsa publicó el 2007 la Norma técnica del área de Emergencia tanto para los sectores privado y público, en este documento se prioriza la comunicación radial entre los servicios de emergencia, los jefes de guardia y el centro regulador de transporte de pacientes. Se menciona también los documentos de gestión, entre ellos, Manual de procedimientos, Guías de práctica clínica de los daños más frecuentes, Guías de los procedimientos asistenciales, Registro de indicadores de producción y de calidad y el Plan de emergencias y desastres del establecimiento de salud. (MINSA, 2007)

En ambas normas del servicio UCI-Emergencia existen disposiciones específicas de los pasos que se requieren según el nivel del establecimiento de salud, los perfiles de los profesionales clínicos, así como la gravedad en la que se encuentre el paciente, se incluye también los procedimientos tras su fallecimiento. Asimismo, hay una serie de procedimientos y documentos legales que se deben cumplir y expedir de acuerdo con el Ministerio Público.

III. METODOLOGÍA

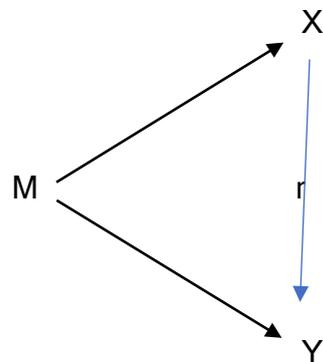
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación: El análisis fue cuantitativo ya que las variables fueron evaluadas con instrumentos cuyos resultados se expresan en datos numéricos. Es de tipo básica porque lo que se busca es conocer y comprender un fenómeno y no resolver ningún problema de aplicación práctica.

3.1.2. Diseño de Investigación: No experimental porque no existió un control de las variables, ni del ambiente donde se ejecutó, causal-correlacional porque se explicó el fenómeno y se relacionaron las variables de manera estadística. Asimismo, es un estudio transversal porque la muestra fue evaluada en un solo corte de tiempo.

Gráfico 1

Diagrama del diseño de investigación



M= Muestra

Y= Manejo de Conflictos

X= Gestión de relaciones interpersonales

r= Correlación de Spearman

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de relaciones interpersonales

- **Definición conceptual:** Es la conexión interpersonal entre los profesionales de salud con los compañeros de trabajo fundamentada en la comunicación que ocurre en el ámbito sanitario. (Cordero-Maldonado, et al. 2019)
- **Definición operacional:** Se empleo la progresión de medición de gestión de relaciones interpersonales, compuesto por 4 dimensiones. El instrumento considero 19 preguntas de respuestas politómicas que fueron tabuladas con la escala de Likert.

Los indicadores fueron desarrollados de acuerdo con las dimensiones que conformaron esta variable y son:

Comunicación: expresión interpersonal, espontánea y grupal, división de trabajo, coordinación y supervisión.

Ambiente de colaboración: calidad de servicio, clima laboral, capacidad de negociación, logro de objetivos, fomenta la colaboración multidisciplinaria.

Actitudes socio-afectivas: participa con ideas claras, motivación, colabora con los demás, calidad y calidez.

Resolución de conflictos: trabajo en equipo, inclusión con sus compañeros, tolera y facilita la tolerancia, mantiene el respeto y arbitraje.

La escala de medición usada fue la ordinal.

Variable 2: Manejo de conflictos

Definición conceptual: Viene a ser la manera o maneras definidas de enfrentar conflictos para su resolución que tienen los individuos en este caso los trabajadores sanitarios durante el quehacer laboral (Sandoval, 2021).

Definición operacional: Se utilizó la herramienta de manejo de conflictos, formado por 5 dimensiones. En el cuestionario se formularon un total 30 preguntas de respuesta politómica en las que se empleó la escala de Likert. Thomas & Kilmann (2015).

Los indicadores se desarrollaron de acuerdo con las dimensiones que conformaron esta variable son:

Competición: oposición.

Colaboración: cooperación.

Transigir: renuncia y equidad.

Evitar: alejamiento y eliminación

Ceder: sacrificio y cooperación.

La escala de medición usada fue la ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Estuvo formada por 86 integrantes del personal clínico de los servicios de Emergencia y de la UCI del hospital San Bartolomé de la Dirección Regional de Salud de Lima-Centro.

- **Criterios de inclusión**

Se establece como criterio todo el equipo profesional que pertenecen a los servicios de UCI-Emergencia pediátrica.

Personal de salud que se encuentran en actividad laboral en los servicios de UCI-Emergencia pediátrica.

- **Criterios de exclusión**

Personal que no desea participar del presente estudio de investigación.

Personal de salud encargados de jefaturas de los servicios de UCI - Emergencia pediatría.

3.3.2 Muestra

El estudio fue de 70 trabajadores sanitarios de actividad clínica de los servicios de UCI-emergencia pediátrica.

3.3.3 Muestreo

Fue determinado el muestreo por conveniencia, de acuerdo con la accesibilidad de los participantes.

3.3.4 Unidad de análisis

Trabajadores asistenciales que laboran en la UCI- Emergencia de pediatría (médicos, licenciados y técnicos en enfermería).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta. Se estructuraron dos herramientas para recolectar información necesaria para la investigación, ambos utilizaron como criterio de respuesta la escala ordinal de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) se tomó como referencia otras investigaciones:

- a) Escala de medición de gestión en relaciones interpersonales, por Monjas que sirvió como referencia para la primera variable de gestión de relaciones Interpersonales, conto con 19 preguntas cuyas dimensiones fueron: comunicación (5), ambiente de colaboración (5), actitudes socioafectivas (4), resolución de conflictos (5).
- b) Instrumento de manejo de conflictos que fue preparado por Thomas y Klimann (2015), fue utilizado como referencia para la segunda variable, Manejo de Conflictos conto con 30 preguntas cuyas dimensiones fueron: competición (6), colaboración (6), transigir (6), evitar (6), ceder (6).

Ambos instrumentos fueron adaptados al campo clínico de mi estudio y se realizaron las pruebas de validación a través del juicio de expertos con las pruebas correspondientes que confirmaron su validez y confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Se desarrollo la validación y confiabilidad, además la aprobación del juicio de expertos del instrumento, se obtuvo el permiso del hospital para la ejecución del estudio, se realizó las coordinaciones con los responsables de cada servicio para efectivizar las encuestas y fue difundida por el Google formulario, porque fue más accesible para los trabajadores de salud de la muestra en estudio, al finalizar su desarrollo lo enviaron y se recopiló las respuestas de cada encuesta en la base de datos de Excel y fueron procesadas por el programa SPSS V29.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados se procesaron en tablas de presentación utilizando el programa de Microsoft Excel 2020, el cual permitió un análisis descriptivo de la data. En la estadística inferencial se utilizó el SPSS 29 para determinar la correlación entre las variables de estudio se utilizó la prueba de Coeficiente de Rho de Spearman, mediante el número de significancia se pudo determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se procedió de manera ética durante la preparación del estudio. Teniendo como principal juicio el brindar conocimiento a partir de las investigaciones realizadas y será efectivo si se informa a la sociedad ya sean resultados positivos o negativos, teniendo el cuidado necesario de proteger a los participantes del estudio (Pérez 2019). Se solicitó por escrito los permisos correspondientes ante las autoridades del Hospital San Bartolomé para la ejecución de la investigación en los servicios indicados.

También se respetó los derechos de los que integraron, la muestra de estudio para ello, se les comunicó la importancia de su apoyo y participación voluntaria, asimismo, se respetó la confidencialidad de los participantes, salvaguardando sus datos registrados en los dos instrumentos.

La preparación del presente estudio en cuanto a sus formas, citas y referencias bibliográficas se respetó las Normas del APA 7.

El desarrollo de la tesis se realizó respetando las normas y directivas establecidas por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se mostrarán los resultados obtenidos del análisis de la información de campo.

4.1 Resultados Descriptivo

Objetivo general

Tabla 1

Variable Gestión de Relaciones Interpersonales y Manejo de conflictos

			Manejo de conflictos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Relaciones Interpersonales	Malo	Frecuencia	6	1	0	7
		%	8.6%	1.4%	0.0%	10.0%
	Regular	Frecuencia	8	21	0	29
		%	11.4%	30.0%	0.0%	41.4%
	Bueno	Frecuencia	0	23	11	34
		%	0.0%	32.9%	15.7%	48.6%
Total		Frecuencia	14	45	11	70
		% del total	20.0%	64.3%	15.7%	100.0%

En el análisis descriptivo la variable 48.6% de los encuestados consideran con nivel bueno que, si tienen una adecuada relación interpersonal, pero en los otros niveles son significativos los porcentajes y un nivel medio en el manejo de conflictos en las áreas mencionadas, estos porcentajes son significativos entre ambas variables.

Objetivo específico uno

Tabla 2

Dimensión: Comunicación y Variable Manejo de conflictos

		Manejo de conflictos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Comunicación	Malo	Frecuencia	4	1	0	5
		%	5.7%	1.4%	0.0%	7.1%
	Regular	Frecuencia	9	21	0	30
		%	12.9%	30.0%	0.0%	42.9%
	Bueno	Frecuencia	1	23	11	35
		%	1.4%	32.9%	15.7%	50.0%
Total		Frecuencia	14	45	11	70
		% del total	20.0%	64.3%	15.7%	100.0%

Los datos de la dimensión comunicación es de un 42.9% nivel bueno y un nivel medio en manejo de conflictos, estos porcentajes son significativos entre ambas variables.

Objetivo específico dos

Tabla 3

Dimensión: Ambiente de colaboración y Variable Manejo de conflicto

		Manejo de conflictos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Ambiente de colaboración	Regular	Frecuencia	10	12	0	22
		%	14.3%	17.1%	0.0%	31.4%
	Bueno	Frecuencia	4	33	11	48
		%	5.7%	47.1%	15.7%	68.6%
Total		Frecuencia	14	45	11	70
		%	20.0%	64.3%	15.7%	100.0%

Los datos de la dimensión ambiente de colaboración son de 68.6% nivel bueno y un nivel medio de manejo de conflictos, estos porcentajes son significativos entre ambas variables.

Objetivo específico tres

Tabla 4
Dimensión Actitudes socio afectivas y Variable Manejo de Conflicto.

		Manejo de conflictos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Actitudes socio afectivas	Malo	Frecuencia	7	2	0	9
		%	10.0%	2.9%	0.0%	12.9%
	Regular	Frecuencia	7	25	3	35
		%	10.0%	35.7%	4.3%	50.0%
	Bueno	Frecuencia	0	18	8	26
		%	0.0%	25.7%	11.4%	37.1%
Total	Frecuencia	14	45	11	70	
	%	20.0%	64.3%	15.7%	100.0%	

Los datos de la dimensión actitudes socio afectivas es de 50% nivel regular y un nivel medio en el manejo de conflictos, estos porcentajes son significativos entre ambas variables.

Objetivo específico cuatro

Tabla 5
Resolución de conflictos * Manejo de conflictos

		Manejo de conflictos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Resolución de conflictos	Malo	Frecuencia	5	4	0	9
		%	7.1%	5.7%	0.0%	12.9%
	Regular	Frecuencia	9	23	3	35
		%	12.9%	32.9%	4.3%	50.0%
	Bueno	Frecuencia	0	18	8	26
		%	0.0%	25.7%	11.4%	37.1%
Total	Frecuencia	14	45	11	70	
	%	20.0%	64.3%	15.7%	100.0%	

Los datos de la dimensión resolución de conflictos es de 50% nivel regular y un medio en manejo de conflictos, estos porcentajes son significativos entre ambas variables

4.2 Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Se formuló la siguiente hipótesis general que:

Existe influencia significativa entre la gestión de las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé, Lima 2023.

Para contrastar la hipótesis general se siguió lo siguiente:

Definir la Hipótesis estadística

H0 y H1

H0: $\rho = 0$

H1: $\rho > 0$

Donde: H0: Existe influencia no significativa entre la gestión de las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé, Lima 2023.

H1: Existe influencia significativa de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé, Lima 2023.

Se utilizó la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman, para poder medir el grado de relación, mediante las variables del objeto del estudio tiene un nivel de mediciones ordinales y no muestra una distribución normal.

Tabla 6
Correlación entre Gestión de las relaciones interpersonales y manejo de conflictos

		Relaciones Interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.915**
		N	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	.915**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	70

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

Es positiva fuerte la correlación como se puede observar.

El valor $r_s=0,915 > 0,000$, está claramente que existe una zona de rechazo. Con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula $H_0: \rho_s=0$, y se acepta la hipótesis alterna $H_1: \rho_s>0$.

Prueba de Hipótesis específica 1

Tabla 7

Correlaciones entre “comunicación” y “manejo de conflictos”

		Comunicación	Manejo de conflictos	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	.811**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	.811	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

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

La correlación es positiva fuerte como se puede observar en la tabla El valor $r_s=0,811 > 0,000$, está claramente que existe una zona de rechazo. Con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula $H_0: \rho_s=0$, y se acepta la hipótesis alterna $H_1: \rho_s>0$.

Prueba de Hipótesis específica 2

Tabla 8

Correlaciones entre “Ambiente de colaboración” y “Manejo de conflictos”

		Ambiente de colaboración	Manejo de conflictos	
Rho de Spearman	Ambiente de colaboración	1.000	.782**	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	70	
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	.782**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
	N	70	70	

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

Es positiva fuerte la correlación como se puede observar en la tabla. El valor $r_s=0,782 > 0,000$, está claramente que existe una zona de rechazo. Con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula $H_0: \rho_s=0$, y se acepta la hipótesis alterna $H_1: \rho_s>0$.

Prueba de Hipótesis específica 3

Tabla 9

Correlaciones entre “Actitudes socio afectivas” y “Manejo de conflictos”

			Actitudes socio afectivas	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Actitudes socio afectivas	Coeficiente de correlación	1.000	.830**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	70	70
	Manejo de conflictos	Coeficiente de correlación	.830**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	70	70

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

La correlación es positiva fuerte como se puede observar. El valor $r_s=0,830 > 0,000$, está claramente que existe una zona de rechazo. Con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula $H_0: \rho_s=0$, y se acepta la hipótesis alterna $H_1: \rho_s>0$.

Prueba de Hipótesis específica 4

Tabla 10

Correlaciones entre “Resolución de conflictos y manejo de conflictos”

		Resolución de conflictos	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	.692**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	70

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

El valor $r_s=0,692 > 0,000$, está claramente que existe una zona de rechazo. Con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, se rechaza la hipótesis nula $H_0: \rho_s=0$, y se acepta la hipótesis alterna $H_1: \rho_s>0$. La correlación es positiva fuerte como se puede observar.

V. DISCUSION:

Respecto al objetivo general determinar cómo influye la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en la UCI - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima, se constata en los resultados en la correlación de variables en la primera tabla , donde la muestra de estudio fueron 70 encuestados que conforman los trabajadores de salud en la uci- emergencia se incluyó a médicos, licenciadas y técnicos donde indica que el 32.9% de los encuestados considera con un nivel bueno las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral y nivel medio en el manejo de conflictos dentro del mencionado ambiente, así mismo se muestra con la prueba Rho Spearman obteniendo como resultado un coeficiente $\rho=0,915$, considerado una correlación positiva alta,

En esta línea confirmaría Chávez (2020) en su estudio realizado en el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, tomando una muestra de 40 trabajadores entre licenciadas y técnicas de enfermería. Los resultados obtenidos permiten concluir que existe una correlación positiva pero baja entre el conflicto laboral y las relaciones interpersonales (tau de Kendall = .237). Cuando se relacionó con las dimensiones de los conflictos laborales se encontró una correlación positiva y baja, excepto con la “desarmonía” que fue negativa y muy fuerte (tau de Kendall = -.960). Siendo un referente a la investigación realizadas.

Paguay (2021) en su investigación estableció un 98.4% entre sus variables gestión tutorial y fortalecimiento de las relaciones interpersonales en un centro educativo, en su análisis inferencial su correlación es alta 0,833 con la aceptación de su hipótesis, concluyendo que el docente tiene una participación entre sus alumnos, integrando a cada uno en diferentes actividades de la institución.

Murphy et al. (2023) en su artículo alega que el fortalecimiento de la atención en salud es mediante la capacitación, políticas y un plan de trabajo para el recurso humano, optimizándose y fortaleciendo la atención hacia los usuarios. Según el marco teórico Vivas (2017) expresa que la persona necesita de sus pares para comunicarse y socializar, de esta forma podrá desarrollar y mejorar sus relaciones y esto se inicia desde la infancia.

Chiang et al. (2021) la salud pública no debe estar dirigido solo a los usuarios, sino también a los propios empleados para mejorar parámetros como calidad y ausentismo.

Arbildo (2023) determina en su investigación la relación entre gestión de la calidad y relaciones interpersonales, destacando como resultado un mayor porcentaje la dirección en un 72.7%, con una correlacional de 0,403 dando como resultado una positiva media entre ambas variables, Concluyendo que las habilidades de gestión permiten mantener buenas relaciones en su grupo de trabajo.

Además, Moreno & Pérez (2018) cita que las relaciones interpersonales son esenciales en la vida social y más aún en el ambiente laboral dependiendo si son buenas mejorara la productividad y desempeño en la institución, utilizo ocho dimensiones, donde la comunicación es la dimensión más correlacionada, donde mantener buenas relaciones favorecerán al incremento del nivel de producción.

Núñez (2023) menciona que las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área sanitaria se circunscriben al cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos que ordenan y controlan el quehacer del servicio. Por otra parte, el MINSA (2006) como ente rector y supervisor ha publicado la norma para todos los establecimientos de salud del país, tanto en el ámbito privado y público, que incluye documentos de gestión como: Manual de organización y funciones, el instructivo de los procesos técnicos de la UCI, guías de procedimiento, registro de indicadores de producción con la finalidad de un trabajo armonioso y con responsabilidades compartidas de acuerdo con los perfiles profesionales.

Esto quiere decir en el objetivo general, la influencia que existe en la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos de los servicios de cuidados intensivos - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima fluctúa entre ,bueno como la presente investigación medio y baja en otras investigaciones además la planificación y organización a través de dispositivos de gestión se convierten en el eje fundamental del desarrollo profesional; además, en un área crítica como el servicio de emergencia y UCI que están bajo una fuerte carga, las relaciones interpersonales en el quehacer laboral comprometen directamente la eficiencia del servicio.

De igual manera en el primer objetivo específico donde menciona determinar cómo influye la “Comunicación en el manejo de conflictos” en el servicio de unidad de cuidados intensivos - emergencia así mismo con la prueba de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente $p= 0,811$ considerado una relación positiva alta.

Al respecto Cordero, et al. (2019) publicó en su estudio que las relaciones interpersonales entre licenciadas y técnicas de enfermería, cuya muestra fue de 75 integrantes, concluye que la atención de la calidad en salud, mejora si en el personal existe una buena comunicación, trabajo en equipo y resolución del manejo de conflictos., Cordero, et al. resaltan que una buena comunicación contribuye a mejorar el trabajo en los profesionales y esto se traducirá en una buena atención al paciente.

Confirmaría al respecto Motta (2023) a nivel sanitario observa en el quehacer del servicio se deben dar de manera clara, espontánea y fluida en la supervisión y monitorización de las camas ocupadas; también, en el respeto a la opinión de los demás y en el cuidado de sus palabras durante los diálogos y charlas sobre diferentes temas, por ejemplo, en la distribución de los turnos.

A la vez Telles (2020) identifica interferencias en la comunicación desfavoreciendo a un correcto mensaje y omitiendo muchas veces información afectando potencialmente al paciente por lo que es importante promover la implementación de protocolos de acuerdo con sus demandas y manteniendo la fidelidad de la comunicación. Sanz (2019) si bien es cierto mediante la comunicación nos podemos expresar, las instituciones de salud deben brindar permanentemente información a sus empleados para el conocimiento de este como la visión, misión y otros creando cultura institucional para su mejor desenvolvimiento entre sus pares y la atención al cliente o paciente, estas deben ser difundidas en reuniones, capacitaciones, redes sociales, entrevistas. Curioso & Oscuvilca (2021) parte de la comunicación es el empleo de los medios tecnológicos los cuales traspasan barreras y ayudo en gran escala en la pandemia por ello es importante fomentar este recurso para estar integrados en la mejora laboral y de atención. Viktorovich,et.al (2021) la automotivación también es parte de la comunicación porque uno se muestra seguro en el centro de trabajo, capaz de enfrentar situaciones y resolverlas, puede mantener diálogos sostenidos, discrepa con respeto pero enfoca su posición.

La “comunicación en el manejo de conflictos” en la UCI - emergencia del hospital San Bartolomé tiene una relación positiva alta. Influye la manera espontánea la supervisión y monitoreo en consenso con los involucrados.

En el segundo objetivo determinar cómo influye el “Ambiente de colaboración” en el “manejo de conflictos” en el servicio de UCI - emergencia así mismo con la prueba de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente $p=0,782$ considerado una relación positiva alta.

Al respecto Abou, Ramadan & Eid (2020) realizaron un estudio en dos hospitales de Egipto. Los autores concluyen que la “colaboración” fue el estilo predominante en el manejo de conflictos por parte del personal de enfermería para manejar los conflictos en el ámbito laboral. El liderazgo tóxico afectó la elección del estilo de manejo de conflictos del personal de enfermería y las dimensiones “afectiva” y “normativa” del compromiso organizacional en ambos hospitales.

Atria (2019) refiere que el ambiente de colaboración forma parte de las relaciones interdisciplinarias y también del clima organizacional, este ambiente es una condición necesaria para lograr un bienestar laboral y por supuesto personal, permitiendo que se alcancen metas y objetivos propuestos; asimismo, a través del ayuda y trabajo en equipo, se obtiene el entendimiento complacencia de los interesados.

Lozano (2022) los directivos deben propiciar un marketing interno en el ambiente laboral para su capital humano, y este a su vez se encuentre apto de ofrecer un buen servicio a sus clientes, tratar el empleado como cliente.

El “ambiente de colaboración” en el “manejo de conflictos” en la UCI - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Influye positivamente como fue el resultado de la presente investigación y corroborado por los estudios realizados y el marco teórico.

En el tercer objetivo, determinar cómo influye en las “actitudes socioafectivas” y el “manejo de conflictos” en el servicio de UCI - emergencia así mismo con la prueba de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente $p=0,692$, una relación alta.

Al respecto Andueza, (2020) refiere que las actitudes socioafectivas en las relaciones interpersonales se deben relacionar con la escala de valores que cada uno se forma en la familia y a través de la vida, dado que los afectos están muy relacionados con los valores morales. Existe la tendencia entre las personas a relacionarnos de mejor manera con las personas que compartan nuestro ritmo de trabajo porque es una forma de desarrollo integral, además, es importante fortalecer estas habilidades sociales porque permiten una mejor relación interpersonal entre los trabajadores.

Vicente (2022) destaca datos interesantes donde el empleado que tiene carga laboral afronta los conflictos de diferente manera del que no lo tiene, eso puede deberse a varias causas, una de ellas puede ser la autogestión, colaboración o ambas o mantener su empleo.

Amorín, et al. (2023) la última pandemia trajo cambios estructurales y conductuales en trabajo, como el teletrabajo, la salud del trabajador, una nueva forma de organizar al equipo para disminuir el stress laboral y poder seguir cumpliendo con los servicios que se ofertan.

Es decir, influye en las "Actitudes socioafectivas" y el "manejo de conflictos" en la UCI - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Como evidencia el estudio de la presente investigación tiene relación alta donde las personas que desarrollan habilidades sociales serán un medio para una buena relación interpersonal.

En el cuarto objetivo determinar cómo influye en la "resolución de conflictos" y "manejo de conflictos" en el servicio de UCI - emergencia así mismo con la prueba de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente $p = 0,692$, una relación alta.

Referente en este aspecto Cordero, et al. (2019) en su estudio la muestra fue de 75 integrantes. Se diseñó un instrumento (53 items) el cual fue validado (alfa de Cronbach= 0.960). Los resultados indican que el 54.7% registraron relaciones interpersonales "regulares". Se concluye que la atención de calidad en salud mejora si en el personal existe una buena comunicación, trabajo en equipo y resolución del manejo de conflictos.

De Souza et al. (2018) en su estudio cuantitativo, explicativo - descriptivo, resalta la resolución de conflicto entre los trabajadores del área.

Duran (2019) en su investigación ejecutada en un puesto de salud registra una inadecuada comunicación con falta de efectividad y afectividad a 28 trabajadores provocando comportamientos inadecuados y mala atención a los usuarios.

Rodríguez & Dabos (2017) es importante establecer políticas y prácticas organizacionales para retener personal e implementar la gestión trabajo-vida.

Motta (2023) menciona en el ámbito hospitalario la resolución de conflictos, expresan a través del intento de llevarse bien con el mayor número de personas, la inclusión de todos los compañeros de trabajo, de la práctica de la comprensión y atención no solo con mis pares sino con los usuarios; de esta manera, ser solución y no problema.

Es decir, influye la “resolución de conflictos” y “manejo de conflictos” en el servicio de UCI - emergencia del hospital San Bartolomé de Lima como evidencia en el estudio que tiene una relación alta en ambas dimensiones. Sin embargo, pueden ser regular cuando no hay buena comunicación, trabajo en equipo y ser parte de la solución de problema.

VI. CONCLUSIONES

1.- Se logró obtener en el objetivo general una influencia positiva entre las variables ya referidas en el estudio, según muestra la prueba Rho Spearman se obtuvo como una correlación positiva alta (0.915). El conocimiento de los documentos de gestión e indicadores de calidad reglamentados por el ministerio de salud, deben ser difundidos por los directivos de la institución para un mejor trabajo en equipo.

2.- Se logró obtener en el primer objetivo específico que la comunicación tiene una influencia positiva alta con el manejo de conflictos. Como demuestra la prueba de Spearman considerando una relación positiva alta (0.811). El habla, el escucha y la auto regulación debe estar presente en el desarrollo profesional.

3.-Se determinó en el segundo objetivo que el ambiente de colaboración tiene una influencia positiva con el manejo de conflictos como demuestra la prueba de Spearman obtuvo una relación positiva alta (0.782), por lo que los servicios de uci-emergencia deberán establecer estrategias de mejora y el conocimiento de su perfil profesional.

4.-Se determinó en el tercer objetivo que las actitudes socio afectivas tiene una influencia positiva con el manejo de conflictos, como lo demuestra la prueba de Spearman se obtuvo una relación alta (0.830), por lo que es importante tener en cuenta el trabajo en equipo y la cultura organizacional, en el quehacer diario.

5.- Se determinó en el cuarto objetivo que influye la “Resolución de conflictos” y “manejo de conflictos” en el servicio de UCI - emergencia así mismo lo demuestra la prueba de Spearman obtuvo como resultado una relación alta (0.692). Por lo que lo que los talleres de socialización deben ser permanentes y la comunicación asertiva, para confort del grupo de trabajo y por ende beneficio al paciente con una atención de calidad y eficiencia.

VII. RECOMENDACIONES

1.-Para lograr una relación interpersonal de los colaboradores de salud se debe retomar el cumplimiento de normas, protocolos, programa de mejoras de interrelación del servicio gestionando permanentemente con las autoridades encargadas del mencionado establecimiento de salud.

2.- Realizar talleres de capacitación permanentes a los trabajadores de los servicios de uci- emergencia para el recordatorio de sus funciones a cumplir dentro del establecimiento de salud.

3.-Desarrollar un ambiente de colaboración mediante programas de transparencias en el hospital, de este modo los colaboradores de salud tendrán información confiable.

4.-Desarrollar actitudes socio afectivas mediante programas de fidelidad con el hospital y nuevas tendencias de afrontamiento afectivo.

5.-Desarrollar estrategias de resolución de problemas mediante talleres de confrontación de problemas para dar solución efectiva en el hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abou-Ramadan, A., & Eid, W. (2020). Toxic Leadership: Conflict Management Style and Organizational Commitment among Intensive Care Nursing Staff. *Evidence-Based Nursing Research*, 2 (4), 12. <https://doi.org/10.47104/ebnrojs3.v2i4.160>
- Amorim, W. A. C., da Cruz, M. V. G., Sarsur, A. M., Fischer, A. L., Lima, A. Z., & Bafti, A. (2023). The intricate systemic relationships between the labor market, labor relations and human resources management in a pandemic context/Las intrincadas relaciones sistémicas entre el mercado laboral, las relaciones laborales y la gestión de recursos humanos en un contexto pandémico. *Revista de administração de emprê sas*, 63(1). <https://doi.org/10.1590/S0034-759020230103>
- Andueza, D.E. (2020). *Fortalecimiento de habilidades socio afectivas en la educación formal a través de espacios exteriores no formales* [tesis de licenciatura]. Universidad Academia de Humanismo Cristiano <http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/5151/TPSICO%20797.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbildo Jiménez, P. E. (2023). *Gestión de la calidad y las relaciones interpersonales en una institución educativa pública de un distrito de San Ignacio - Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Atria, M.J. (2020). Comunicación en salud: procesos interdisciplinarios y prácticas comunicativas. *Revista Confluencia*, 1 (1), 55-57. <https://doi.org/10.52611/confluencia.num1.2019.539>
- Carvalho Proença, J. J. (2019). Innovación en modelos de colaboración y emprendimiento. *Horizontes Empresariales*, 18(2), 21-32. <https://doi.org/10.22320/hem.v18i2.3908>
- Cea Rodríguez, J., Riveros Sudy, J., & Cárdenas Gutiérrez, R. (2020). Resolución de conflictos laborales: caso de negociación de un contrato colectivo en Codelco (Chile). *Estudios de Administración*, 26(2), 21-. <https://doi.org/10.5354/0719-0816.2019.56949>

- Chávez, Z.D. (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.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061_06102057_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang Vega, M., Hidalgo-Ortiz, J. P., & Gómez-Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos*, 11(22), 347-362.
<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>
- Chotchoungchatchai, S., Marshall, A. I., Witthayapipopsakul, W., Panichkriangkrai, W., Patcharanarumol, W., & Tangcharoensathien, V. (2020). Primary health care and sustainable development goals. *Bulletin of the World Health Organization*, 98(11), 792-800.
<https://doi.org/10.2471/BLT.19.245613>
- Chriguer, R. S., Aveiro, M. C., da Silva Batista, S. H. S., & de Souza Costa Garbus, R. B. (2021). PET-Health Interprofessionality and actions in times of pandemic: teachers' perspectives/O PET-Saúde Interprofissionalidade e as ações em tempos de pandemia: perspectivas docentes/El PET-Saúde Interprofesionalidad y las acciones en tiempos de pandemia: perspectivas docentes. *Interface (Botucatu, Brazil)*, 25(S1), 1-
<https://doi.org/10.1590/interface.210153>
- Cordero-Maldonado, E., García-Domínguez, J.A., Romero-Quechol, G.M., Flores-Padilla, L., y Trejo-Franco, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 27 (2), 89-96
- Curioso, W. H., & Oscuvilca-Tapia, E. (2021). Programas de capacitación para el fortalecimiento de capacidades en informática en enfermería: una perspectiva peruana. *ciencia y enfermería*, 27.
<https://doi.org/10.29393/ce27-5pcwe20005>
- Da Silva, D. (14 de julio 2021). *Estilo de manejo de conflictos: soluciones prácticas para organizaciones*. Recuperado el 19 de mayo del 2023 de <https://www.zendesk.com.mx/blog/estilo-de-manejo-de-conflicto/#:~:text=Colaborativo%3A%20ambas%20personas%20trabajan%20conjuntamente,de%20las%20ideas%20del%20otro.>

- De Souza, M. S., Barlem, J. G. T., Hirsch, C. D., Rocha, L. P., Neutzling, B. R. da S., & Ramos, A. M. (2018). Dimensionamento e escalas de pessoal de enfermagem: competências dos enfermeiros. *enfermagem em foco*, 9(2). <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2018.v9.n2.107>
- Duran, M. (2019). *Relaciones interpersonales y gestión eficaz en un puesto de salud, de San Juan de Miraflores, 2018* [tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98547/Duran_CM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Linares, R. (26 de octubre del 2021). *Gestión y resolución de conflictos: ¿Cómo resuelves los conflictos?* Recuperado el 19 de mayo del 2023 de <https://www.elpradopsicologos.es/blog/resolucion-conflictos/>
- Lozano-Ramirez, M. C. (2022). Tacit knowledge about internal marketing in health care institutions /Conocimiento tácito sobre Marketing interno en Instituciones de Salud. *Cuadernos de Administración* (Cali, Colombia), 38(72), 1-. <https://doi.org/10.25100/cdea.v38i72.11200>
- Ministerio de Salud. (1996). *Manual de relaciones interpersonales*. Minsa. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391512/Manual_de_relaciones_interpersonales20191017-26355-7epudj.pdf?v=1571312915
- Ministerio de Salud. (2006). *Norma técnica de los servicios de cuidados intensivos e intermedios: NT N° 031-MINSA / DGSP-VP.01*. Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3372.pdf>
- Ministerio de Salud. (2007). *Norma técnica de salud de los servicios de emergencia: NT N° 042-MINSA / DGSP-VP.01*. Minsa. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
- Ministerio de Salud. (20 de junio del 2021). *Conflictos interpersonales se han acentuado durante la pandemia*. Recuperado el 16 de mayo del 2023 de <https://web.ins.gob.pe/es/prensa/noticia/conflictos-interpersonales-se-han-acentuado-durante-la-pandemia>
- Monjas, M. (2012). Programa de enseñanza de habilidades de interacción social (PEHIS) para niños y niñas en edad escolar (10ma Ed.). Madrid: CEP.
- Moreno Perea, S. I., & Pérez Sánchez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica de San Luis Córdoba.

- Revista CES Derecho*, 9(1),13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>.
- Motta, I.R. (2023). *Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108517/Motta_QIR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mosadeghrad, A.M., & Mojbafan, A. (2019), "Conflict and conflict management in hospitals", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32 (3), 550-561. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2017-0165>
- Muñoz, A. I., Muñoz, Y. L., & Urrego-Parra, H. N. (2022). Tecnologías de la información y la comunicación para educar en salud: revisión sistemática. *SaludUIS*, 54(1) <https://doi.org/10.18273/saluduis.54.e:22053>
- Muñoz, L.C. (2021). "Ceder" como herramienta de negociación y resolución de conflictos. Recuperado el 24 de mayo del 2023 de <https://www.linkedin.com/pulse/ceder-como-herramienta-de-negociaci%C3%B3n-y-resoluci%C3%B3n-mu%C3%B1oz-tapia/?originalSubdomain=es>
- Murphy, G. T., Puertas, E. B., Rigby, J., & Gladbach, K. (2023). Addressing the move toward universal health in the Caribbean through strengthening the health workforce/Abordar el avance hacia la salud universal en el Caribe mediante el fortalecimiento del personal de salud/Consideracoes para o avanco rumo a saude universal no Caribe por meio do fortalecimento da forca de trabalho da saude. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 47. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2023.6>
- Núñez, M.E. (2023). *Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de Emergencia de un Hospital Público Chiclayo, 2022* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108097/Nu%C3%B1ez_RME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Obaco, E.E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24 (77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/35663240004.pdf>

- Organización Internacional del Trabajo. (2019). Condiciones de trabajo desde una perspectiva mundial: Resumen ejecutivo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_696335.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería*. Recuperado el 12 de mayo de <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
- Özkan T., Yaşar, Ö., Sevimligül, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *J Nurs Manag*, 26 (1), 945- 952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Paguay Coello, N. M. (2021). *Gestión tutorial y relaciones interpersonales en una unidad educativa de Durán, 2020*. Universidad César Vallejo
- Panamerican Organization Health. (2023). Integrity and Conflict Management System (ICMS). Recuperado el 16 de mayo de 2023 de <https://www.paho.org/en/integrity-and-conflict-management-system-icms>
- Perez-Rodriguez, M., Berea-Baltierra, R., Roy-García, I. A., Palacios-Cruz, L., & Rivas-Ruiz, R. (2019). Lista para Aspectos Éticos de Investigaciones en Humanos. *Revista Alergia Mexico (Tecamachalco, Pueblo, Mexico : 1993)*, 66(4), 474-482. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i4.706>
- Rodríguez, M. C., & Dabos, G. E. (2017). Gestión individual del equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Revisión e integración de la literatura. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 25(1), 219-242. <https://doi.org/10.18359/rfce.1055>
- Rolim, M. (2021). Restorative justice and harassment in the workplace/justicia restaurativa e asedio moral/justicia restaurativa y acoso moral. *Novos Estudos Jurídicos*, 26(2), 530-. <https://doi.org/10.14210/nej.v26n2.p530-544>
- Salinas-Rehbein, B., y Ortiz, M. (2022). Relaciones interpersonales y desenlaces en salud durante la pandemia por COVID-19. *Rev Med Chile*. 148, 1533-1534. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v148n10/0717-6163-rmc-148-10-1533.pdf>
- Sandoval, I.B. (2021). *Estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de trabajadores del Policlínico Pablo Bermúdez*,

- Lima, 2020 [tesis de Doctorado]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57694/Sandoval_MIB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos, M., y González-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación Mente Clara*, 7 (274). <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
- Santos, R., Teixeira, E., & Cursino, E. (2017). Estudo sobre as relações humanas interpessoais de trabalho entre os profissionais de enfermagem: revisão integrativa. *Revista Enfermagem UERJ*, 25 (e26393). <https://doi.org/10.12957/reuerj.2017.26393>
- Sanz-Valero, J. (2019). Comunicación para la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 65(256), 173-176.
- Telles, V. G., Fassarella, C. S., da Silva, R. C., Almeida, P. F., & Camerini, F. G. (2020). Nursing shift handover in surgical clinics: the interface between communication and patient safety/Handover de enfermagem em clinicas cirurgicas: a interface entre a comunicacao e a seguranca do paciente/Traspaso de turnos de enfermeria en clinicas quirurgicas: la interfaz entre la comunicacion y la seguridad del paciente. *Revista Enfermagem UERJ*, 28. <https://doi.org/10.12957/reuerj.2020.48402>.
- Thomas, K., & Kilmann, R. (agosto, 2015). *The Joy of Having Created the TKI Assessment!* Kilmann Diagnostics. <https://kilmanniagnostics.com/overview-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki/>
- Vallejo, G. (2018). *Métodos alternativos de resolución de conflictos en Derecho Romano: Especial referencia a la mediación*. Dykinson, S.L. <https://doi.org/10.2307/j.ctvfb6z0j>
- Vega, A.L. (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 César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega_CAL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Velasco Marcelo, I. V. (2020). *La gestión institucional y el manejo de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Ticslacayán – Región Pasco, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Vicente, P y P (2022) Factores determinantes en organizaciones hoteleras para gestión de relaciones laborales y conflictos. ESIC University/ESIC Business & Marketing School, España
- Viktorovich Savchenkov, A., Aleksandrovna Gnatyshina, E., Viktorovna Uvarina, N., & Alexandrovna Pakhtusova, N. (2021). Social Partnership: The Development of Soft Skills In Young People In Regions. *Propósitos y Representaciones*, 9(2).
- Vivas, Mariangelica Garcia (2017) Estrategias gerenciales para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre directivos y docentes/management strategies for strengthening relationships between managers and teachers/estrategias de gestao para o fortalecimento das relacoes entre diretores e professore
- Zambrano, C. y Sánchez, R. (2022). Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática. *Revista Eleuthera*, 24 (1), 216-235. <http://doi.org/10.17151/eleu.2022.24.1.11>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé-2023

APELLIDOS Y NOMBRES: León Maldonado, Rina Berenice

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores				
			Variable 1: Gestión en relaciones interpersonales				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
<p>PG: ¿De qué manera la gestión de relaciones interpersonales influye en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?</p> <p>PE1: ¿De qué manera la comunicación influye en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?</p> <p>PE2: ¿De qué manera el ambiente de colaboración influye en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?</p>	<p>OG: Determinar cómo influye la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p> <p>OE1: Determinar cómo influye la comunicación en el manejo de conflictos en el servicio de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p> <p>OE2: Determinar cómo influye el ambiente de colaboración en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p>	<p>HG: Existe influencia significativa en la gestión de relaciones interpersonales en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p> <p>HE1: Existe influencia significativa de la comunicación en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital de San Bartolomé de Lima.</p> <p>HE2: Existe influencia significativa del ambiente de colaboración en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p>	Comunicación	Expresión interpersonal, espontánea y grupal División de trabajo Coordinación y Supervisión	1-5	Ordinal	Buena (67-95) Regular (42-66) Mala (19-41)
			Ambiente de colaboración	Calidad de servicio Cuida el clima laboral Capacidad de negociación Logro de objetivos Fomenta la colaboración multidisciplinaria	6-10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	
			Actitudes socioafectivas	Participa c o n ideas claras Motivación Colabora con los demás Calidad y calidez	11-14	Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Resolución de conflictos	Trabajo en equipo Inclusión de sus compañeros Tolera y facilita la tolerancia Mantiene el respeto Arbitraje	15-19		

<p>PE3: ¿De qué manera las actitudes socioafectivas influyen en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?</p> <p>PE4: ¿De qué manera la resolución de conflictos influye en el manejo de conflictos del servicio de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima?</p>	<p>OE3: Determinar cómo influye las actitudes socioafectivas en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p> <p>OE4: Determinar cómo influye la resolución de conflictos en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p>	<p>HE3: Existe influencia significativa de las actitudes socioafectivas en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p> <p>HE4: Existe influencia significativa de la resolución de conflictos en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima.</p>	Variable 2: Manejo de conflictos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
			Competición	Oposición	1-6	Ordinal politómica	Alto 110-150
			Colaboración	Cooperación	7-12		
			Transigir	Renuncia y Equidad	13-18	Nunca (1)	
			Evitar	Alejamiento eliminación	19-24	Casi nunca (2)	Medio 70-109
			Ceder	Sacrificio y cooperación	25-30	A veces (3)	
						Casi siempre (4)	Bajo: 30-69
						Siempre (5)	
Tipo y diseño de investigación		Población y Muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
<p>Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Descriptivo-correlacional causal Corte: Transversal</p>		<p>Población: Servicios de UCI y Emergencia Pediátrica del hospital San Bartolomé de Lima Muestra: Estuvo formado por 70 profesionales de la salud.</p>		<p>Técnica Encuesta Instrumentos: Escala de medición de relaciones interpersonales Instrumento de manejo de conflictos</p>		<p>Normalidad de la muestra: Kolmogorov-Smirnov Contrastación de hipótesis: Correlación causal Coeficiente Rho de Spearman Confiabilidad: Alpha de Cronbach Validez: Juicio de expertos, SPSSV29</p>	

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escalas de medición	Niveles y rango
Gestión en relaciones interpersonales	Es la interacción interpersonal de los profesionales de salud con los compañeros de trabajo fundamentada en la comunicación que ocurre en el ámbito sanitario. (Cordero-Maldonado, et al. 2019)	Comunicación Ambiente de colaboración Actitudes socioafectivas Resolución de conflictos	Expresión interpersonal, grupal y espontánea División de trabajo. coordinación y supervisión Calidad de servicio Clima laboral Capacidad de negociación Logro de objetivos Fomenta la colaboración multidisciplinaria Participa con ideas claras. Motivación. Colabora con los demás. Calidad y calidez. Trabajo en equipo Inclusión de sus compañeros Tolera y facilita la tolerancia Mantiene el respeto Arbitraje	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena (67-95) Regular (42-66) Mala (19-41)
Manejo de conflictos	Viene a ser una determinada forma o formas de afrontar los conflictos para su resolución que tienen los individuos en este caso los trabajadores sanitarios durante el quehacer laboral. (Sandoval, 2021)	Competición Colaboración Transigir Evitar	Oposición Cooperación Renuncia y Equidad Alejamiento eliminación	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Alto 110-150 Medio 70-109 Bajo:

		Ceder	Sacrificio y cooperación	Siempre (5)	30-69
--	--	-------	--------------------------	-------------	-------

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

I. Introducción: La investigación necesita de datos que se ajusta a la verdad referente a las relaciones interpersonales.

II. Instrucciones: Lee cada una de las preguntas y selecciona UNA de las cinco alternativas (del 1 al 5) según sea tu caso.

III. Valoración:

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

	INDICADORES	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Comunicación					
1	Considera que la comunicación entre los miembros del servicio se realiza de manera alturada, fluida y oportuna					
2	Comunica su función de forma permanente en la institución					
3	Realiza conversaciones en grupo sobre temas referente al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo					
4	Genera espacios de diálogo profesional con sus compañeros y superiores					
5	Tiene habilidades para la comunicación interpersonal					
	DIMENSIÓN 2: Ambiente de colaboración					
6	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores					
7	Mantiene una buena relación en su servicio de manera tolerante y respetuosa.					
8	Identifica y practica los ideales de la institución que reflejen la misión y conduzcan hacia la visión del servicio.					
9	Los directivos de su servicio mantienen una comunicación abierta con todos sus miembros contribuyendo a la mejora institucional					

10	Suele considerar lo que es bueno para la institución, trabajando en equipo					
	DIMENSIÓN 3: Actitudes socio afectivas					
11	Participa en la planificación de actividades en la institución					
12	Participa en el logro de un buen clima laboral					
13	Realiza actividades proactivas con sus compañeros					
14	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
	DIMENSIÓN 4: Resolución de conflictos					
15	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo					
16	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
17	Respeto las funciones de sus demás compañeros					
18	Soluciona los problemas complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					
19	Las relaciones discordantes son permanentes entre el personal que labora en el servicio.					

**ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS**

I. Introducción: La investigación necesita de datos que se ajusta a la verdad referente al manejo de conflictos.

II. Instrucciones: Lee cada una de las preguntas y marca con una (x) la respuesta que considere correcta. Selecciona UNA de las cinco alternativas (del 1 al 5) según sea tu caso.

III. Valoración.

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

	INDICADORES	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Competición					
1	Considero que tengo la razón y mi opinión debe predominar sobre los demás					
2	Considero que los demás sepan mi punto de vista y la acepten					
3	Mis ideas son fiables y me esfuerzo para que sea la que gane					
4	Doy a conocer mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón					
5	Si los demás llegan a un acuerdo, pero es diferente a mis ideas entonces trato de imponer mi postura					
6	Impongo mi opinión, sin importar si hay mejores propuestas.					
	DIMENSIÓN 2: Colaboración					
7	Propongo soluciones ante un conflicto para llegar a un buen término.					
8	Prefiero escuchar a los demás antes de emitir mi opinión.					
9	Trato de llegar a una solución saludable frente a un conflicto, con los involucrados.					
10	Es de vital importancia la participación de todos para la solución de un conflicto.					
11	Comparto lo que pienso y tomo con interés las sugerencias que dicen los demás					
12	De acuerdo con las diferentes opiniones, se llega a un consenso para lograr una meta en común.					
	DIMENSIÓN 3: Transigir					

13	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto					
14	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto					
15	Permito a otra persona conservar algunas ideas, si respetan las mías.					
16	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros					
17	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.					
18	Acepto o planteo una solución intermedia					
	DIMENSIÓN 4: Evitar					
19	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás					
20	Evito dar mi opinión para no generar polémicas					
21	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía					
22	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.					
23	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto					
24	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos					
	DIMENSIÓN 5: Ceder					
25	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar de que no esté de acuerdo					
26	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás					
27	Si para otra persona es importante su punto de vista la acepto					
28	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo					
29	Busco no lastimar los sentimientos de los demás					
30	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo					
	TOTAL					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nelly León Ortega
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	I.E. Angela Moreno de Gálvez
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 19 ítems donde se agrupan las cuatro dimensiones de variable Gestión de las relaciones interpersonales. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de las relaciones interpersonales		Las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área sanitaria se circunscriben al cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos que ordenan y controlan el quehacer del servicio; es decir, la planificación y organización a través de dispositivos de gestión se convierten en el eje fundamental de desarrollo profesional; además, en un área crítica como el servicio de Emergencia y UCI que están bajo una fuerte carga, las relaciones interpersonales en el quehacer laboral comprometen directamente la eficiencia del servicio. (Núñez, 2023).
	Comunicación	La expresividad de ideas y pensamientos de los trabajadores, a nivel interpersonal y grupal, en las conversaciones que se deben dar de manera clara espontánea y fluida en la supervisión y monitorización de las camas ocupadas; también, en el respeto a la opinión de los demás y en el cuidado de sus palabras durante los diálogos y charlas sobre diferentes temas por ejemplo, en la distribución de los turnos. (Motta 2023)
	Ambiente de Colaboración	Un buen ambiente laboral da lugar a la cohesión entre los trabajadores, permitiendo que se alcancen metas y objetivos propuestos; asimismo, a partir del apoyo y colaboración mutuos, se obtiene el entendimiento y satisfacción por parte de todos los involucrados. (Atria 2019).
	Actitudes Socioafectivas	Se observan cuando el trabajador sanitario tiene una actitud afectiva que permita una atención de salud con calidez y calidad, sobre todo en servicios tan difíciles como el de Emergencia y UCIV; también, el trabajador debe ser un agente de colaboración y motivación de su entorno laboral, lo que lo lleva a una identificación con su institución, su participación sobre una base de ideas claras. (Chávez, 2020).
Resolución de Conflictos	Se expresan a través del intento de llevarse bien con el mayor número de personas, la inclusión de todos los compañeros de trabajo, de la práctica de la tolerancia y el respeto no solo con mis pares sino con los usuarios y los mismos pacientes; es decir convertirse en parte de la solución y no del problema (Motta, 2023)	

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica semántica es adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

- Segunda dimensión: Ambiente de Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad de servicio	6.-Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores			x					x				x	
Clima laboral.	7.-Mantiene una buena relación en su servicio de manera tolerante y respetuosa.			x					x				x	
Claridad de objetivos.	8.- Identifica y practica los ideales de la institución que reflejen la misión y conduzcan hacia la visión del servicio.			x					x				x	
Capacidad de negociación.	9.- Los directivos de su servicio mantienen una comunicación abierta con todos sus miembros contribuyendo a la mejora institucional.			x					x				x	
Fomenta la colaboración multidisciplinaria	10.- Suele considerar lo que es bueno para la institución, trabajando en equipo			x					x				x	

Tercera dimensión: Actitudes Socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye las actitudes socioafectivas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participa con ideas claras	11.- Participa en la planificación de actividades en la institución			x					x				x	
Motivación	12.- Participa en el logro de un buen clima laboral			x					x				x	
Colabora con los demás	13.- Realiza actividades proactivas con sus compañeros			x					x				x	
Calidad y calidez	14.- Promueve un ambiente de colaboración y compromiso			x					x				x	

Cuarta dimensión: Resolución de Conflictos

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la resolución de conflictos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trabajo en equipo	15.-Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo			x					x				x	
Inclusión de sus compañeros	16.-Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo			x					x				x	

Tolera y facilita la tolerancia	17.-Respeta las funciones de sus demás compañeros					x												x	
Mantiene el respeto	18.-Soluciona los problemas complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					x												x	
Arbitraje	19.-Las relaciones discordantes son permanente entre el personal que labora en el servicio					x												x	

Nelly León Ortega
Dra. Nelly León Ortega
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 REGISTRO N° 189

Firma del evaluador

DNI 19904322

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Manejo de Conflictos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nelly León Ortega
Grado profesional:	Maestría () Doctorado (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	I.E. Angela Moreno de Gálvez
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Manejo de Conflictos"
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 30 ítems donde se agrupan las cinco dimensiones de Manejo de Conflictos. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

3. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Manejo de conflictos		Un conflicto laboral es una condición inevitable y puede entenderse como un proceso en el que un individuo o un grupo de individuos va contra las necesidades de otro individuo o de otro grupo llegando a una situación de interferencia o de incompatibilidad; precisamente los hospitales de alto nivel resolutivo son de las instituciones más difíciles de manejar. (Özkan et al., 2018)
	Competición	Viene a ser anteponer sus propios intereses por delante de los demás sin dar importancia a los de las otras personas. Está relacionado con el ejercicio del poder y la falta de escrúpulos haciendo todo lo debido e indebido para ganar. (Da Silva, 2021)
	Colaboración	En el que ambas personas implicadas en el conflicto trabajan conjuntamente para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes, para ello se deben identificar los intereses de las dos o más personas y se llega a un consenso común; esta técnica permite poder aprender de las ideas del otro y de los otros, es decir, hay un enriquecimiento mutuo. (Da Silva, 2021)
	Transigir	Se considera como un punto intermedio en donde las partes involucradas deben encontrar una solución aceptable que parcialmente pueda satisfacer, no plenamente, a quienes asuman una solución. No es una solución profunda aborda el conflicto de una manera superficial, pero la decisión que se toma es rápida, se podría señalar que es una solución intermedia que más adelante se tendrá que volver a enfrentar. (Linares, 2021)
	Evitar	Esquivar un conflicto, alejarse de situaciones difíciles y desagradables que a la larga terminarán por alcanzar a las partes involucradas. No es una verdadera solución porque al final van a perder ambos, pero si es algo que se observa mucho en la práctica de convivencia laboral y en buen aparte de la administración pública y privada. (Vega, 2022)
	Ceder	Es interesante porque se fundamenta en la flexibilidad. Es una alternativa de solución solidaria podemos tener la razón y ganar, pero el ganar no necesariamente da la felicidad; en cambio, al ceder uno se pone en el lugar del otro y no se cae en el

		<p>peligro de hacer siempre lo que viene en gana condición que nos generará una mala imagen. En ese sentido, ceder se convierte en una parte esencial del manejo de conflictos. (Muñoz, 2021)</p>
--	--	---

4. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Manejo de conflictos “elaborado por Rina Berenice León Maldonado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Manejo de Conflictos

- Primera dimensión: Competición
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la competición.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Oposición	Considero que tengo la razón y mi opinión debe predominar sobre los demás				x				x				x	
	Considero que los demás sepan mi punto de vista y la acepten				x				x				x	
	Mis ideas son fiables y me esfuerzo para que sea la que gane				x				x				x	
	Doy a conocer mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón				x				x				x	
	Si los demás llegan a un acuerdo, pero es diferente a mis ideas entonces trato de imponer mi postura				x				x				x	
	Impongo mi opinión, sin importar si hay mejores propuestas				x				x				x	

- Segunda dimensión: Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cooperación	Propongo soluciones ante un conflicto para llegar a un buen término				x				x				x	
	Prefiero escuchar a los demás antes de emitir mi opinión.				x				x				x	
	Trato de llegar a una solución saludable frente a un conflicto, con los involucrados.				x				x				x	

- Quinta dimensión: Ceder
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye el ceder.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sacrificio	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar de que no esté de acuerdo			x				x					x	
	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás			x				x					x	
	Si para otra persona es importante su punto de vista la acepto			x				x					x	
Cooperación	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo			x				x					x	
	Busco no lastimar los sentimientos de los demás			x				x					x	
	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo			x				x					x	


Dra. Nelly León Ortega
 ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
 REGISTRO N° 189

Firma del evaluador

DNI 19904322

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Abilio Hugo Palomino Fernández
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	CEBA Angela Moreno de Gálvez
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 19 ítems donde se agrupan las cuatro dimensiones de variable Gestión de las relaciones interpersonales. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de las relaciones interpersonales		Las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área sanitaria se circunscriben al cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos que ordenan y controlan el quehacer del servicio; es decir, la planificación y organización a través de dispositivos de gestión se convierten en el eje fundamental del desarrollo profesional; además, en un área crítica como el servicio de Emergencia y UCI que están bajo una fuerte carga, las relaciones interpersonales en el quehacer laboral comprometen directamente la eficiencia del servicio. (Núñez, 2023).
	Comunicación	La expresividad de ideas y pensamientos de los trabajadores, a nivel interpersonal y grupal, en las conversaciones que se deben dar de manera clara, espontánea y fluida en la supervisión y monitorización de las camas ocupadas; también, en el respeto a la opinión de los demás y en el cuidado de sus palabras durante los diálogos y charlas sobre diferentes temas, por ejemplo, en la distribución de los turnos. (Motta, 2023)
	Ambiente de Colaboración	Un buen ambiente laboral da lugar a la cohesión entre los trabajadores, permitiendo que se alcancen metas y objetivos propuestos; asimismo, a partir del apoyo y colaboración mutuos, se obtiene el entendimiento y satisfacción por parte de todos los involucrados. (Atria, 2019).
	Actitudes Socioafectivas	Se observan cuando el trabajador sanitario tiene una actitud afectiva que permita una atención de salud con calidez y calidad, sobre todo en servicios tan difíciles como el de Emergencia y UCI; también, el trabajador debe ser un agente de colaboración y motivación de su entorno laboral, lo que lo lleva a una identificación con su institución, su participación sobre una base de ideas claras (Chávez, 2020).
	Resolución de Conflictos	Se expresan a través del intento de llevarse bien con el mayor número de personas, la inclusión de todos los compañeros de trabajo, de la práctica de la tolerancia y el respeto no solo con mis pares sino con los usuarios y los mismos pacientes; es decir, convertirse en parte de la solución y no del

		problema. (Motta, 2023)
--	--	-------------------------

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

- Segunda dimensión: Ambiente de Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad de servicio	6.-Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores			x					x				x	
Clima laboral.	7.-Mantiene una buena relación en su servicio de manera tolerante y respetuosa.			x					x				x	
Logro de objetivos.	8.- Identifica y practica los ideales de la institución que reflejen la misión y conduzcan hacia la visión del servicio.			x					x				x	
Capacidad de negociación.	9.- Los directivos de su servicio mantienen una comunicación abierta con todos sus miembros contribuyendo a la mejora institucional.			x					x				x	
Fomenta la colaboración multidisciplinaria	10.- Suele considerar lo que es bueno para la institución, trabajando en equipo			x					x				x	

Tercera dimensión: Actitudes Socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye las actitudes socioafectivas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participa con ideas claras	11.- Participa en la planificación de actividades en la institución			x					x				x	
Motivación	12.- Participa en el logro de un buen clima laboral			x					x				x	
Colabora con los demás	13.- Realiza actividades proactivas con sus compañeros			x					x				x	
Calidad y calidez	14.- Promueve un ambiente de colaboración y compromiso			x					x				x	

Cuarta dimensión: Resolución de Conflictos

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la resolución de conflictos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trabajo en equipo	15.-Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo			x					x				x	
Inclusión de sus compañeros	16.-Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo			x					x				x	

Tolera y facilita la tolerancia	17.-Respeta las funciones de sus demás compañeros					X						X					X	
Mantiene el respeto	18.-Soluciona los problemas complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					X						X					X	
Arbitraje	19.-Las relaciones discordantes son permanente entre el personal que labora en el servicio					X						X					X	

H. Palomino

Mg. Abilio H. Palomino Fernandez
DOCENCIA - GESTIÓN

Firma del evaluador
DNI 19904323

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Manejo de Conflictos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Abilio Hugo Palomino Fernández
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	CEBA. Angela Moreno de Gálvez
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Manejo de Conflictos"
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 30 ítems donde se agrupan las cinco dimensiones de Manejo de Conflictos. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Manejo de conflictos		Un conflicto laboral es una condición inevitable y puede entenderse como un proceso en el que un individuo o un grupo de individuos va contra las necesidades de otro individuo o de otro grupo, llegando a una situación de interferencia o de incompatibilidad; precisamente los hospitales de alto nivel resolutivo son de las instituciones más difíciles de manejar. (Özkan et al., 2018)
	Competición	Viene a ser anteponer sus propios intereses por delante de los demás sin dar importancia a los de las otras personas. Está relacionado con el ejercicio del poder y la falta de escrúpulos haciendo todo lo debido e indebido para ganar. (Da Silva, 2021)
	Colaboración	En el que ambas personas implicadas en el conflicto trabajan conjuntamente para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes, para ello se deben identificar los intereses de las dos o más personas y se llega a un consenso común; esta técnica permite poder aprender de las ideas del otro y de los otros, es decir, hay un enriquecimiento mutuo. (Da Silva, 2021)
	Transigir	Se considera como un punto intermedio en donde las partes involucradas deben encontrar una solución aceptable que parcialmente pueda satisfacer, no plenamente, a quienes asuman una solución. No es una solución profunda aborda el conflicto de una manera superficial, pero la decisión que se toma es rápida, se podría señalar que es una solución intermedia que más adelante se tendrá que volver a enfrentar. (Linares, 2021)
	Evitar	Esquivar un conflicto, alejarse de situaciones difíciles y desagradables que a la larga terminarán por alcanzar a las partes involucradas. No es una verdadera solución porque al final van a perder ambos, pero si es algo que se observa mucho en la práctica de convivencia laboral y en buen aparte de la administración pública y privada. (Vega, 2022)
	Ceder	Es interesante porque se fundamenta en la flexibilidad. Es una alternativa de solución solidaria podemos tener la razón y ganar, pero el ganar no necesariamente da la felicidad; en cambio, al ceder uno se pone en el lugar del otro y no se cae en el peligro de hacer siempre lo que viene en gana, condición que nos generará una mala imagen. En

		ese sentido, ceder se convierte en una parte esencial del manejo de conflictos. (Muñoz, 2021)
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Manejo de conflictos “elaborado por Rina Berenice León Maldonado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Manejo de Conflictos

- Primera dimensión: Competición
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la competición.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Oposición	Considero que tengo la razón y mi opinión debe predominar sobre los demás			x					x				x	
	Considero que los demás sepan mi punto de vista y la acepten			x					x				x	
	Mis ideas son fiables y me esfuerzo para que sea la que gane			x					x				x	
	Doy a conocer mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón			x					x				x	
	Si los demás llegan a un acuerdo, pero es diferente a mis ideas entonces trato de imponer mi postura			x					x				x	
	Impongo mi opinión, sin importar si hay mejores propuestas			x					x				x	

- Segunda dimensión: Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cooperación	Propongo soluciones ante un conflicto para llegar a un buen término			x					x				x	
	Prefiero escuchar a los demás antes de emitir mi opinión.			x					x				x	
	Trato de llegar a una solución saludable frente a un conflicto, con los involucrados.			x					x				x	
	Es de vital importancia la participación de todos para la solución de un conflicto.			x					x				x	

	Comparto lo que pienso y tomo con interés las sugerencias que dicen los demás					x								x			
	De acuerdo con las diferentes opiniones, se llega a un consenso para lograr una meta en común.					x								x			

- Tercera dimensión: Transigir
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye el transigir

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Renuncia	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto				x				x				x	
	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto				x				x				x	
	Permito a otra persona conservar algunas ideas, si respetan las mías.				x				x				x	
	Acepto algunos puntos del conflicto a cambio de otros				x				x				x	
Equidad	Me concentro en la solución del conflicto que beneficie a ambas partes.				x				x				x	
	Acepto o planteo una solución intermedia				x				x				x	

- Cuarta dimensión: Evitar
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye el evitar

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Alejamiento	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás				x				x				x	
	Evito dar mi opinión para no generar polémicas				x				x				x	
	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía				x				x				x	
Eliminación	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.				x				x				x	
	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto				x				x				x	
	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos				x				x				x	

- Quinta dimensión: Ceder
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye el ceder.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sacrificio	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar de que no esté de acuerdo			x				x					x	
	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás			x				x					x	
	Si para otra persona es importante su punto de vista la acepto			x				x					x	
Cooperación	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo			x				x					x	
	Busco no lastimar los sentimientos de los demás			x				x					x	
	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo			x				x					x	


 Mg. Abilio H. Palomino Fernandez
 DOCENCIA - GESTIÓN

Firma del evaluador
 DNI 19904323

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Fiorella Román Carranza
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	HONADOMANI San Bartolomé
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Gestión de las relaciones interpersonales
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Salud
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 19 ítems donde se agrupan las cuatro dimensiones de variable Gestión de las relaciones interpersonales. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de las relaciones interpersonales		Las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área sanitaria se circunscriben al cumplimiento de normas, protocolos y procedimientos que ordenan y controlan el quehacer del servicio; es decir, la planificación y organización a través de dispositivos de gestión se convierten en el eje fundamental del desarrollo profesional; además, en un área crítica como el servicio de Emergencia y UCI que están bajo una fuerte carga, las relaciones interpersonales en el quehacer laboral comprometen directamente la eficiencia del servicio. (Núñez, 2023).
	Comunicación	La expresividad de ideas y pensamientos de los trabajadores, a nivel interpersonal y grupal, en las conversaciones que se deben dar de manera clara, espontánea y fluida en la supervisión y monitorización de las camas ocupadas; también, en el respeto a la opinión de los demás y en el cuidado de sus palabras durante los diálogos y charlas sobre diferentes temas, por ejemplo, en la distribución de los turnos. (Motta, 2023)
	Ambiente de Colaboración	Un buen ambiente laboral da lugar a la cohesión entre los trabajadores, permitiendo que se alcancen metas y objetivos propuestos; asimismo, a partir del apoyo y colaboración mutuos, se obtiene el entendimiento y satisfacción por parte de todos los involucrados. (Atria, 2019).
	Actitudes Socioafectivas	Se observan cuando el trabajador sanitario tiene una actitud afectiva que permita una atención de salud con calidez y calidad, sobre todo en servicios tan difíciles como el de Emergencia y UCI; también, el trabajador debe ser un agente de colaboración y motivación de su entorno laboral, lo que lo lleva a una identificación con su institución y su participación sobre una base de ideas claras. (Chávez, 2020).
	Resolución de Conflictos	Se expresan a través del intento de llevarse bien con el mayor número de personas, la inclusión de todos los compañeros de trabajo, de la práctica de la tolerancia y el respeto no solo con mis pares sino con los usuarios y los mismos pacientes; es decir, convertirse en parte de la solución y no del problema. (Motta, 2023)

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

- Segunda dimensión: Ambiente de Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Calidad de servicio	6.-Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores			x					x				x	
Clima laboral.	7.-Mantiene una buena relación en su servicio de manera tolerante y respetuosa.			x					x				x	
Logro de objetivos.	8.- Identifica y practica los ideales de la institución que reflejen la misión y conduzcan hacia la visión del servicio.			x					x				x	
Capacidad de negociación.	9.- Los directivos de su servicio mantienen una comunicación abierta con todos sus miembros contribuyendo a la mejora institucional.			x					x				x	
Fomenta la colaboración multidisciplinaria	10.- Suele considerar lo que es bueno para la institución, trabajando en equipo			x					x				x	

Tercera dimensión: Actitudes Socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye las actitudes socioafectivas.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Participa con ideas claras	11.- Participa en la planificación de actividades en la institución			x					x				x	
Motivación	12.- Participa en el logro de un buen clima laboral			x					x				x	
Colabora con los demás	13.- Realiza actividades proactivas con sus compañeros			x					x				x	
Calidad y calidez	14.- Promueve un ambiente de colaboración y compromiso			x					x				x	

Cuarta dimensión: Resolución de Conflictos

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la resolución de conflictos.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trabajo en equipo	15.-Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo			x					x				x	
Inclusión de sus compañeros	16.-Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo			x					x				x	

Tolera y facilita la tolerancia	17.-Respeto las funciones de sus demás compañeros				x					x							x		
Mantiene el respeto	18.-Soluciona los problemas complejos con los compañeros que trabajan en su misma área				x					x								x	
Arbitraje	19.-Las relaciones discordantes son permanente entre el personal que labora en el servicio				x					x								x	



F. S. S. S. S.
 8 436 20373

FIRMA Y DNI

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Manejo de Conflictos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Fiorela Román Carranza
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica (x) Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	HONADOMANI SAN BARTOLOME
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "Manejo de Conflictos"
Autor (a):	Rina Berenice León Maldonado
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 30 ítems donde se agrupan las cinco dimensiones de Manejo de Conflictos. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Manejo de conflictos		Un conflicto laboral es una condición inevitable y puede entenderse como un proceso en el que un individuo o un grupo de individuos va contra las necesidades de otro individuo o de otro grupo llegando a una situación de interferencia o de incompatibilidad; precisamente los hospitales de alto nivel resolutivo son de las instituciones más difíciles de manejar. (Özkan et al., 2018)
	Competición	Viene a ser anteponer sus propios intereses por delante de los demás sin dar importancia a los de las otras personas. Está relacionado con el ejercicio del poder y la falta de escrúpulos haciendo todo lo debido e indebido para ganar. (Da Silva, 2021)
	Colaboración	En el que ambas personas implicadas en el conflicto trabajan conjuntamente para encontrar una solución que satisfaga a ambas partes, para ello se deben identificar los intereses de las dos o más personas y se llega a un consenso común; esta técnica permite poder aprender de las ideas del otro y de los otros, es decir, hay un enriquecimiento mutuo. (Da Silva, 2021)
	Transigir	Se considera como un punto intermedio en donde las partes involucradas deben encontrar una solución aceptable que parcialmente pueda satisfacer, no plenamente, a quienes asuman una solución. No es una solución profunda aborda el conflicto de una manera superficial, pero la decisión que se toma es rápida, se podría señalar que es una solución intermedia que más adelante se tendrá que volver a enfrentar. (Linares, 2021)
	Evitar	Esquivar un conflicto, alejarse de situaciones difíciles y desagradables que a la larga terminarán por alcanzar a las partes involucradas. No es una verdadera solución porque al final van a perder ambos, pero si es algo que se observa mucho en la práctica de convivencia laboral y en buen aparte de la administración pública y privada. (Vega, 2022)
	Ceder	Es interesante porque se fundamenta en la flexibilidad. Es una alternativa de solución solidaria podemos tener la razón y ganar, pero el ganar no necesariamente da la felicidad; en cambio, al ceder uno se pone en el lugar del otro y no se cae en el

		<p>peligro de hacer siempre lo que viene en gana condición que nos generará una mala imagen. En ese sentido, ceder se convierte en una parte esencial del manejo de conflictos. (Muñoz, 2021)</p>
--	--	---

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario Manejo de conflictos “elaborado por Rina Berenice León Maldonado en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (incumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Manejo de Conflictos

- Primera dimensión: Competición
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la competición.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Oposición	Considero que tengo la razón y mi opinión debe predominar sobre los demás				x				x				x	
	Considero que los demás sepan mi punto de vista y la acepten				x				x				x	
	Mis ideas son fiables y me esfuerzo para que sea la que gane				x				x				x	
	Doy a conocer mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón				x				x				x	
	Si los demás llegan a un acuerdo, pero es diferente a mis ideas entonces trato de imponer mi postura				x				x				x	
	Impongo mi opinión, sin importar si hay mejores propuestas				x				x				x	

- Segunda dimensión: Colaboración
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye la colaboración.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Cooperación	Propongo soluciones ante un conflicto para llegar a un buen término				x				x				x	
	Prefiero escuchar a los demás antes de emitir mi opinión.				x				x				x	
	Trato de llegar a una solución saludable frente a un conflicto, con los involucrados.				x				x				x	

- Quinta dimensión: Ceder
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo influye el ceder.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sacrificio	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar de que no esté de acuerdo			x					x				x	
	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás			x					x				x	
	Si para otra persona es importante su punto de vista la acepto			x					x				x	
Cooperación	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo			x					x				x	
	Busco no lastimar los sentimientos de los demás			x					x				x	
	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo			x					x				x	

Et's catiici
 8 436 20373

FIRMA Y DNI

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la validación del contenido del cuestionario de encuesta, se utilizó el método de jueces expertos, participando un número de tres asesores para obtención de un análisis correcto. Los expertos realizaron una valoración cuantitativa de los ítems. Esta otorgó a los instrumentos de medida una validez adecuada tanto en los promedios con un puntaje de 0.857.

Para el cálculo de la confiabilidad de la consistencia interna, se partió de la premisa de que, si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utiliza el coeficiente de alfa de Cronbach:

- a. Se estimó el coeficiente de confiabilidad para el cuestionario.
- b. Se hizo la sumatoria de los valores obtenidos en la fase anterior, de esta manera se halló la varianza total y se estableció el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach (α).

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de preguntas

S_i^2 = Varianza de cada pregunta

S_t^2 = Varianza total

Los valores encontrados después de la aplicación de las encuestas a los grupos pilotos, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser entendidos a través de la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Valores de los niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, R. y otros (2006)

- c. De la observación de los valores obtenidos tenemos.

Nivel de confiabilidad de la encuesta, según el método alfa de Cronbach

ENCUESTA	CONFIABILIDAD
α	0,857

Fuente: Elaboración propia

Dado que en la aplicación de la encuesta se obtuvo el valor de 0.857, podemos deducir que la consistencia interna de ambos cuestionarios tiene una excelente confiabilidad.

Prueba de Normalidad

Criterio para determinar Normalidad:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

- P-valor (Sig. asintótica (bilateral)) $\geq \alpha$ = Los datos provienen de una distribución normal.
- P-valor (Sig. asintótica (bilateral)) $< \alpha$ = Los datos No provienen de una distribución normal.

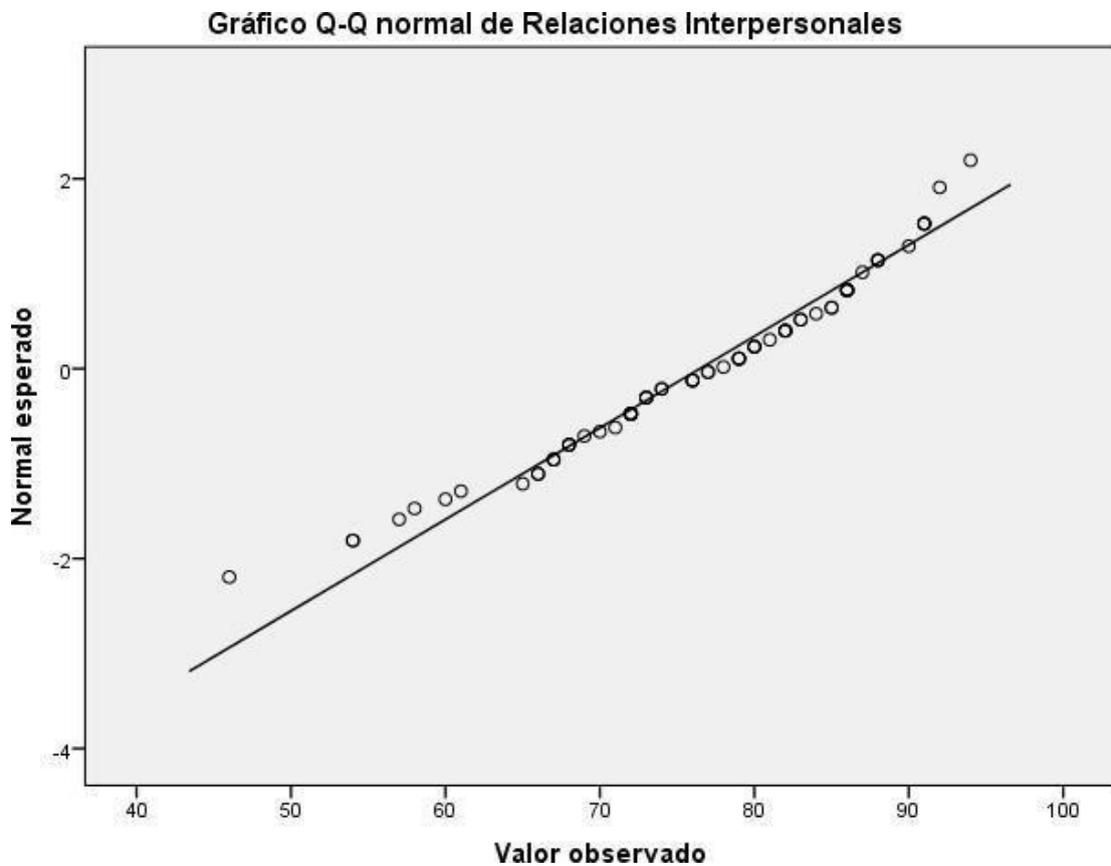
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra de un solo Grupo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de relaciones Interpersonales	.082	70	.200 [*]
Manejo de conflictos	.074	70	.200 [*]

- a. Grupo = no experimental
- b. La distribución de prueba es normal.
- c. Se calcula a partir de datos.
- d. Corrección de significación de Lilliefors.

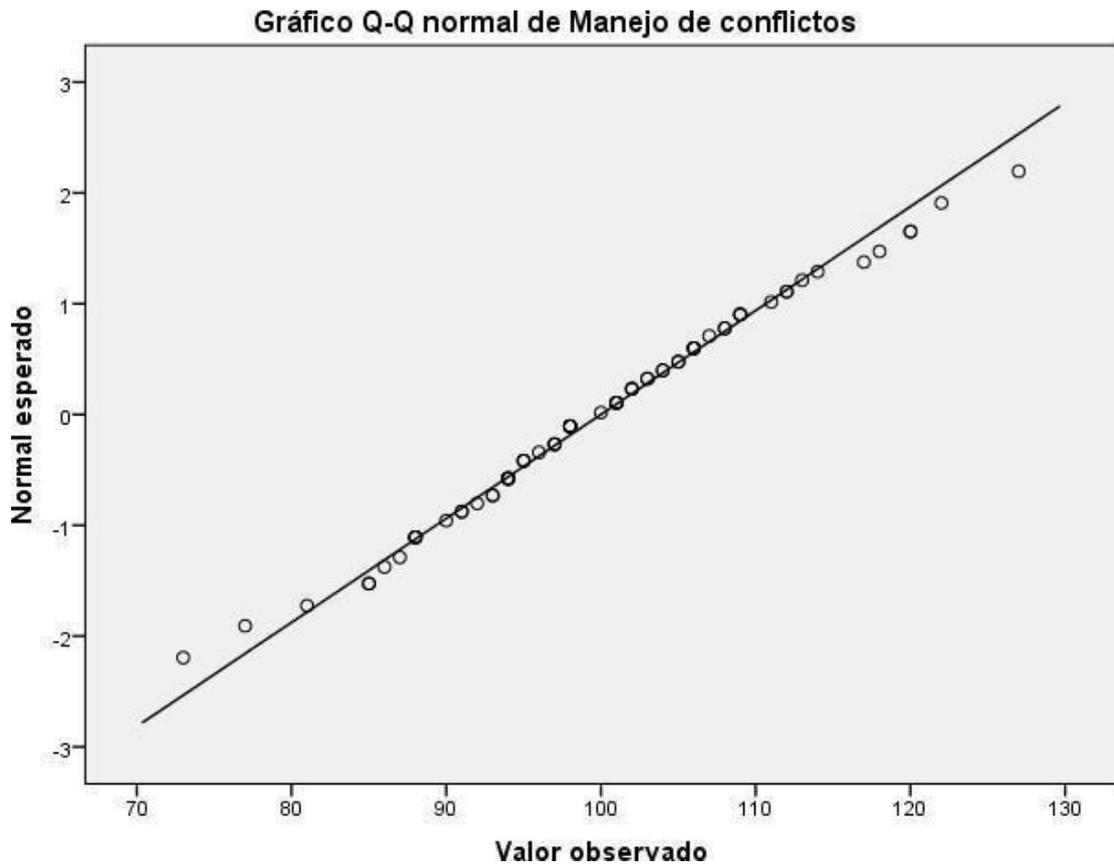
Interpretación Los resultados de la prueba de normalidad para el grupo experimental, demuestran que la distribución es normal ($p > 0.05$); valoradas a través del test Kolmogorov-Smirnov, al 95% de nivel de confianza y con un nivel de significancia al 5%. Razón por la que se utilizó la prueba de correlación de

Rho de Spearman para comparar las medias poblacionales en la contratación de las hipótesis



Interpretación:

Según el gráfico Q-Q del nivel de Gestión de relaciones Interpersonales en el manejo de conflictos de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Interpretándose que es una distribución normal con valor $p > 0.05$.



Interpretación:

Según el gráfico Q-Q del grado de manejo de conflicto de los servicios de UCI - Emergencia del hospital San Bartolomé de Lima. Interpretándose que es una distribución normal con valor $p > 0.05$.

Tabla de frecuencia

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	62	77.5	88.6	88.6
	Masculino	8	10.0	11.4	100.0
	Total	70	87.5	100.0	
Perdidos	Sistema	10	12.5		
Total		80	100.0		

Profesión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Médico	9	11.3	12.9	12.9
	Licenciado en enfermería	44	55.0	62.9	75.7
	Técnico en enfermería	17	21.3	24.3	100.0
	Total	70	87.5	100.0	
Perdidos	Sistema	10	12.5		
Total		80	100.0		

Tipo de contrato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CAS	4	5.0	5.7	5.7
	Nombrado	66	82.5	94.3	100.0
	Total	70	87.5	100.0	
Perdidos	Sistema	10	12.5		
Total		80	100.0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	20	25.0	28.6	28.6
	2	31	38.8	44.3	72.9
	3	15	18.8	21.4	94.3
	4	4	5.0	5.7	100.0
	Total	70	87.5	100.0	
Perdidos	Sistema	10	12.5		
Total		80	100.0		

Leyenda:

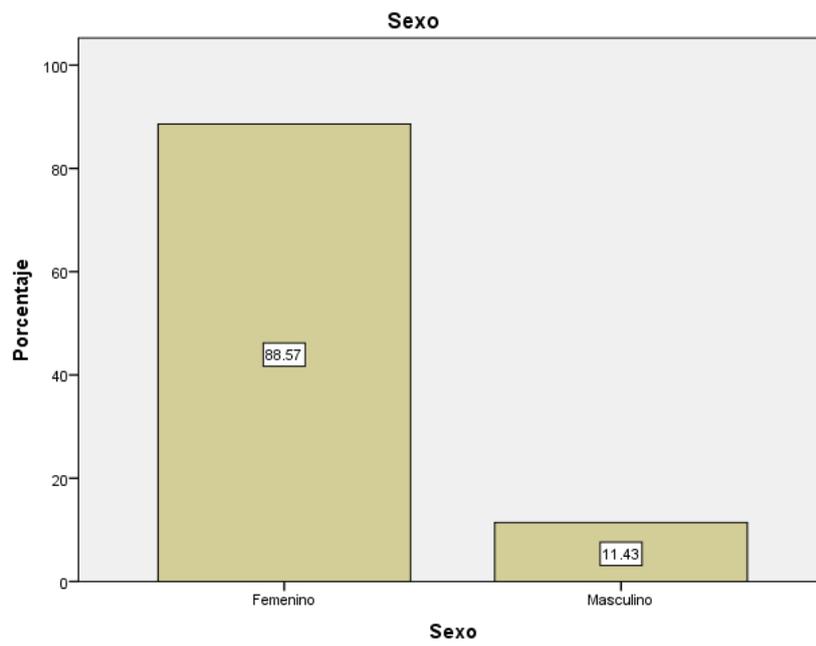
1 Edad 30 - 40 años

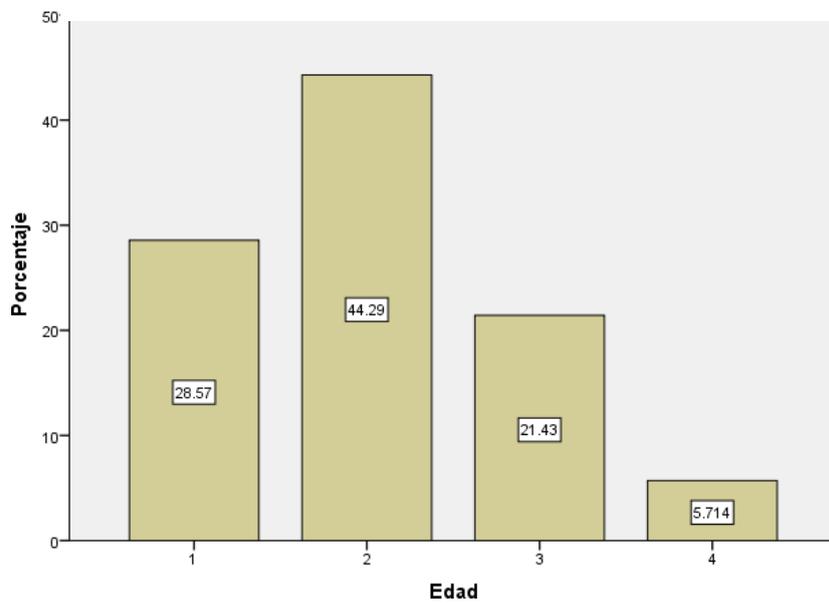
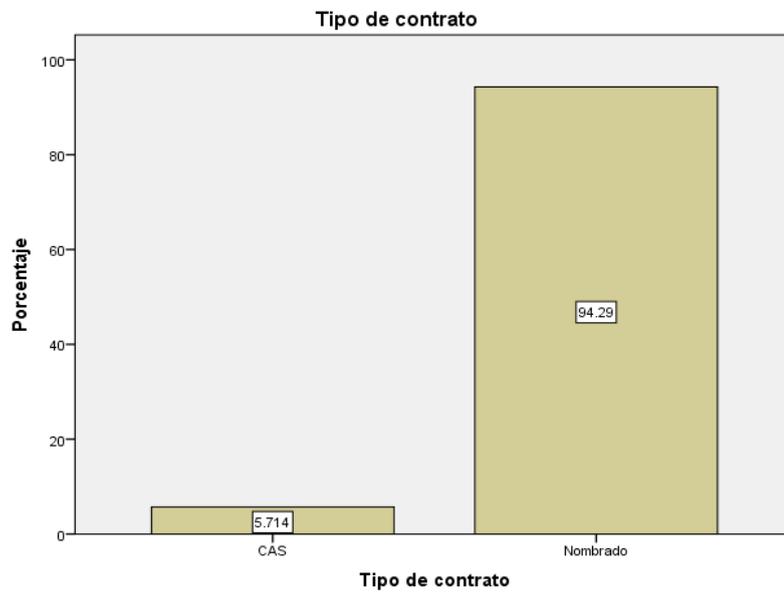
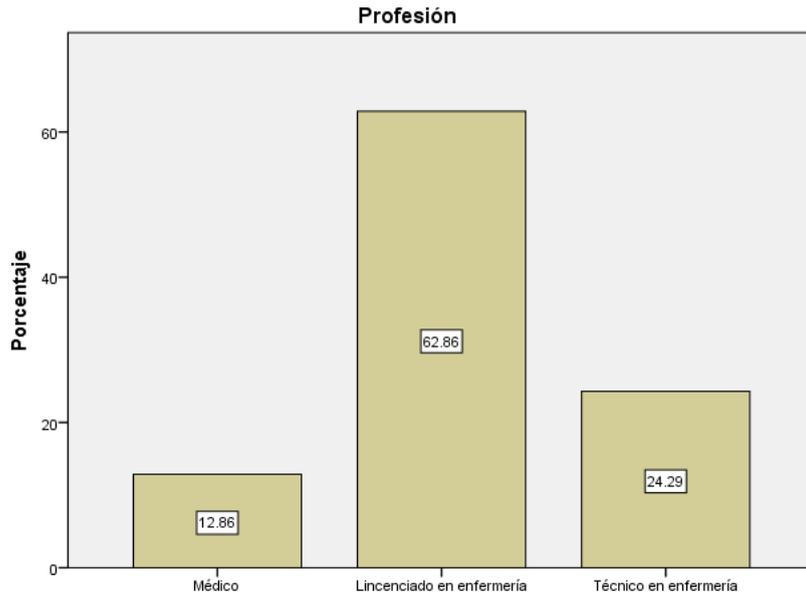
2 Edad 41- 50 años

3 Edad 51-60 años

4 Edad 61-70 años

Gráfico de barras





AUTORIZACION DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
Docente Madre Niño
"San Bartolomé"

Oficina de Apoyo
a la Docencia
e Investigación



Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Lima, 14 de setiembre de 2023

OFICIO N° 742-2023-OADI-HONADOMANI-SB

RINA BERENICE LEON MALDONADO

Investigadora Principal

Presente.-

Expediente N°14458-23

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en relación al Proyecto de Investigación titulado:

"GESTIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO DE UCI - EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN BARTOLOMÉ - 2023".

Al respecto se informa lo siguiente:

El planteamiento del tema, la metodología estadística propuesta, así como el plan de análisis de los resultados a obtener son apropiados para el estudio.

Conclusión:

El Comité Investigación del HONADOMANI San Bartolomé y el Comité Institucional de Ética en Investigación, aprueban el proyecto de Investigación con Expediente N°14458-23.

Hago propicia la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO
"SAN BARTOLOMÉ"

M.C. J. GONZALO MOSCOSO ALVARINO MD PHD (UK)
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
CMP-7714



JGMA/vma
cc. archivo

Av. Alfonso Ugarte 825 4to piso/Lima Perú

Teléfono 2010400 anexo 162

EVIDENCIAS DEL DESARROLLO DE ESTUDIO

Sección 1 de 4

CUESTIONARIO DE GESTION DE RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS

Buenos días, estoy construyendo un estudio llamado "RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO DE UCI-EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN BARTOLOMÉ" y sería invaluable contar con su sincera participación. Por favor, responda las siguientes preguntas eligiendo la opción que mejor refleje su opinión y experiencia; no hay respuestas correctas o incorrectas. Su contribución será anónima, confidencial y únicamente utilizada para propósitos académicos.

Lea cada una de las preguntas y selecciona UNA de las cinco alternativas (del 1 al 5) según sea tu caso
1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

CONSENTIMIENTO: Tras revisar la información proporcionada anteriormente, si usted decide * participar voluntariamente en este estudio, por favor seleccione la opción "Doy mi consentimiento"

- Doy mi consentimiento
- No doy mi consentimiento

Sección 2 de 4

CUESTIONARIO DE GESTION RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS

Buenos días, estoy construyendo un estudio llamado "RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL SERVICIO DE UCI-EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN BARTOLOMÉ" y sería invaluable contar con su sincera participación. Por favor, responda las siguientes preguntas eligiendo la opción que mejor refleje su opinión y experiencia; no hay respuestas correctas o incorrectas. Su contribución será anónima, confidencial y únicamente utilizada para propósitos académicos.

Lea cada una de las preguntas y selecciona UNA de las cinco alternativas (del 1 al 5) según sea tu caso
1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

CONSENTIMIENTO: Tras revisar la información proporcionada anteriormente, si usted decide * participar voluntariamente en este estudio, por favor seleccione la opción "Doy mi consentimiento"

- Doy mi consentimiento
- No doy mi consentimiento

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 4

GESTION RELACIONES INTERPERSONALES

B *I* U ↻ ✕

Este cuestionario corresponde a las Relaciones Interpersonales. Lea cada pregunta y marque en la alternativa que considere más apropiada para usted

1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

COMUNICACIÓN

Descripción (opcional)

Considera que la comunicación entre los miembros del servicio se realiza de manera alturada, fluida y oportuna *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

Sección 4 de 4

MANEJO DE CONFLICTOS

Este cuestionario corresponde a las Relaciones Interpersonales. Lea cada pregunta y marque en la alternativa que considere más apropiada para usted

1. Nunca. 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

COMPETICIÓN

Descripción (opcional)

Considero que tengo la razón y mi opinión debe predominar sobre los demás. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				

71 respuestas

Ver en Hojas de cálculo

Se aceptan respuestas

Resumen

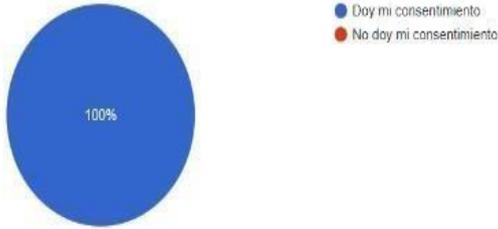
Pregunta

Individual

CONSENTIMIENTO: Tras revisar la información proporcionada anteriormente, si usted decide participar voluntariamente en este estudio, por favor seleccione la opción "Doy mi consentimiento"

Copiar

71 respuestas



docs.google.com/spreadsheets/d/1ZEGRsP...?resourcekey=gjd=271958579

Gestion de Relaciones Interpersonales y Manejo de Conflictos (Respuestas) [Estrella] [Compartir]

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% \$ % 123 Predet... - 10 + B I A [Opciones]

AV4	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV
1	Marca temporal	CONSENTIMIENTO: Tr	CONSENTIMIENTO: Tr	Co	Re	Ge	Tie	Pr	Ma	Id	Lo	St	Pa	Pe	Ri	Pr	Me	Es	Re	Sol	La	Co	Mis	Dc	Sl	Imp	Prc	Tre	Es	Con	De	Bt	Bu	Pen	Acep	Ace	Pre	Env	Pref	Es	m	Dej	Con	Ace	Gen		
2	14/6/2023 10:54:53	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2		
3	14/6/2023 12:17:10	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	3	3	4	4	5	5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	1	1	4	5	4	5	5	5	5	3	1	5	3	3	3	3	3	1	5	3	3	2	
4	14/6/2023 12:27:11	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	1	5	2	1	1	1	1	1	4	2	2		
5	14/6/2023 12:29:03	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	1	1	2	1	1	4	4	5	5	5	5	4	5	1	2	1	3	1	1	2	5	4	1		
6	14/6/2023 12:29:27	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	2	2	2	5	4	5	4	1	3	3	5	3	4	5	5	4	5	4	1	2	3	1	1	1	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1	1	2	4	2	2	2		
7	14/6/2023 12:33:39	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2		
8	14/6/2023 12:47:17	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
9	14/6/2023 12:48:40	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3		
10	14/6/2023 13:12:16	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	2	5	5	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	14/6/2023 13:24:59	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
12	14/6/2023 13:56:17	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	1	1	1	1	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	3		
13	14/6/2023 14:03:25	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	2	4	3	2	5	4	3	4	1	3	1	3	2	2	3	4	4	5	2	3	4	3	1	1	4	4	4	5	4	2	4	4	2	3	5	4	1	1	1	1	3	1		
14	14/6/2023 14:08:15	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	1	1	1	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	1	3	3	3	3	
15	14/6/2023 16:22:51	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4
16	14/6/2023 16:37:39	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	2	4	3		
17	14/6/2023 16:54:57	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
18	14/6/2023 17:02:23	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	1	1	3	1		
19	14/6/2023 19:04:03	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2		
20	14/6/2023 19:30:53	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3		
21	14/6/2023 19:52:54	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	2	4	3	3	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	5	5	5	3	1	3	1	1	1	1	5	5	5	5	3	3	4	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	2	1	
22	14/6/2023 20:07:41	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	1	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	2	3	2	1	2	2	3	2		
23	14/6/2023 20:08:10	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3		
24	14/6/2023 20:58:41	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4
25	14/6/2023 21:58:45	Doy mi consentimiento	Doy mi consentimiento	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	2	2	1	2	3	1		

