



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Percepción de la supervisión de enfermería y resolución de
conflictos en unidades críticas en un hospital de Lima,
2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Ruiz Ramirez de Clavijo, Rocio Elizabeth (orcid.org/0000-0002-2034-8632)

ASESORA:

Dra. Campana Añasco, Teresa de Jesus (orcid.org/0000-0001-9970-3117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Manuel y Luz quienes con amor y dedicación me han forjado en la persona que soy.

A mi esposo Humberto por su amor y apoyo incondicional.

A mis hijos Manuel y Romina por su paciencia y ser mi fuerza e inspiración.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ser parte de mi formación, a mis maestros y asesores especialmente Dra. Teresa Campana por sus enseñanzas, asesoría y motivación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de la supervisión de enfermería y resolución de conflictos en unidades críticas en un hospital de Lima, 2023", cuyo autor es RUIZ RAMIREZ DE CLAVIJO ROCIO ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS DNI: 31035536 ORCID: 0000-0001-9970-3117	Firmado electrónicamente por: TCAMPANAJ el 07- 08-2023 09:44:31

Código documento Trilce: TRI - 0633847





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RUIZ RAMIREZ DE CLAVIJO ROCIO ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la supervisión de enfermería y resolución de conflictos en unidades críticas en un hospital de Lima, 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
RUIZ RAMIREZ DE CLAVIJO ROCIO ELIZABETH DNI: 10739975 ORCID: 0000-0002-2034-8632	Firmado electrónicamente por: RUIZCL1877 el 20-08- 2023 21:19:34

Código documento Trilce: INV - 1251023



Índice 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	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Datos demográficos de los participantes	18
Tabla 2.	Frecuencias de la variable percepción de la supervisión y sus dimensiones	19
Tabla 3.	Frecuencias variable resolución de conflictos	20
Tabla 4.	Tabla cruzada: percepción de la supervisión y resolución de conflictos	21
Tabla 5.	Correlación entre la percepción de la supervisión y resolución de conflictos	22
Tabla 6.	Correlación entre la percepción de las relaciones interpersonales y resolución de conflictos	23
Tabla 7.	Correlación entre la percepción de la Dirección democrática y resolución de conflictos	24
Tabla 8.	Correlación entre la percepción de la vocación y resolución de conflictos	25
Tabla 9.	Correlación entre la percepción del liderazgo y resolución de conflictos	26

Índice de gráficos

Figura 1.	<i>Esquema de diseño de investigación</i>	13
------------------	---	----

RESUMEN

El objetivo fue conocer la relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas en un hospital de Lima, durante el 2023.

La metodología fue básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, con una muestra de 156 enfermeros de las áreas críticas, a quienes se aplicó el cuestionario supervisión de enfermería y la escala de solución de conflictos para estudiar las variables.

Los resultados evidenciaron que el 61,5% de los enfermeros percibieron que la supervisión es regular e inadecuada y un el 38,5% que es adecuada, mientras la capacidad de resolución de conflictos en los enfermeros de áreas críticas fue muy alta con un 51,3%, además 45,3% percibieron la supervisión como regular. Se concluye que no existe relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

Palabras clave: supervisión, gestión de personal, resolución de conflictos.

ABSTRACT

The objective was to know the relationship between the perception of nursing supervision and conflict resolution in critical units in a hospital in Lima, during 2023.

The methodology was basic, with a quantitative approach, non-experimental, correlational design, with a sample of 156 nurses from critical areas, to whom the nursing supervision questionnaire and the conflict resolution scale were applied to study the variables.

The results showed that 61.5% of the nurses perceived that supervision is regular and inadequate and 38.5% that it is adequate, while the conflict resolution capacity of nurses in critical areas was very high with 51.3%, in addition 45.3% perceived the supervision as regular. It is concluded that there is no relationship between the perception of nursing supervision and conflict resolution.

Keywords: supervision, personnel management, conflict resolution.

I. INTRODUCCIÓN

Los conflictos en áreas de trabajo de las instituciones de salud se han multiplicado, a causa de relaciones interpersonales deficientes, comunicación limitada entre las estructuras, poco desarrollo de las habilidades blandas (Shin & Shin, 2021), situaciones de estrés y presencia de un clima de trabajo deficiente; por lo tanto es de suma importancia que se desarrollen y apliquen normas para la prevención, control y monitoreo de conflictos, Al-Ajarmeh et al (2021) refieren que una gestión adecuada de conflictos mejora el trabajo de los enfermeros en las unidades críticas.

En los últimos años con la pandemia y la burocratización de la salud, los conflictos en el área hospitalaria, específicamente unidades de cuidados críticos se han exacerbado, debido a la intromisión del quehacer enfermero, del cumplimiento de flujogramas de atención y hospitalización del paciente críticamente enfermo, donde los entes de gestión y jerarquía toman un papel que provoca en el personal asistencial un sin sabor en la independencia de sus funciones, vislumbrando una percepción del gestor y supervisor de enfermería con un estilo autoritario (Toyama, 2013).

La Organización Mundial de la salud (OMS, 2014) recomienda que es importante el estudio de los estilos de supervisión y el manejo de conflictos en el personal hospitalario con énfasis en el enfermero, defendiendo sus valores, derechos, pensamientos, y que deben de ir acorde con los cambios sociales, económicos, políticos, epidemiológicos y educativos; para ello se requiere personal que posea conocimientos, destrezas y habilidades de gestión, comunicación, compromiso, liderazgo para que le permita un adecuado manejo de conflictos, a los cuales se enfrenta. A pesar de esta realidad, un poco más del 75% de enfermeros a nivel mundial percibe que sus necesidades laborales están satisfechas, un 55% están conformes con los estilos de supervisión, prioritariamente en países como Alemania, Estados Unidos, Japón, Francia, Suiza, Inglaterra. Un sorprendente 78% percibe un buen clima laboral.

Cepal/OIT (2013) muestra para Latinoamérica y el Caribe que el 56% de enfermeros está satisfecho, con un 83% que refiere que las remuneraciones son bajas, y que influyen en la calidad de atención, provocando sobrecarga laboral, productividad escasa, ausentismo, rotación del personal, poca flexibilidad para los cambios en los horarios, volcándose las relaciones con los gestores y supervisores, en relaciones tensas (Segura, 2012).

Camacho et al. (2016) refieren que la tarea de supervisar requiere de una serie de habilidades y características para mejorar la calidad de atención y mantener un medio ambiente favorable a la productividad y al impulso del desarrollo del personal. La gestión en enfermería, se realiza a través del departamento de enfermería, quien dirige y guía al personal tanto profesional como técnico, orientándose al logro de los objetivos que conduzcan al éxito de la institución de salud; aquí Pacheco et al. (2021) refiere que el Supervisor de enfermería desempeña un rol importante, el cual debe contar con un perfil que se adapta a las necesidades institucionales, convirtiéndose en una de las mejores herramientas de la gestión, el adecuado desarrollo de las actividades y del cuidado, Canedo et al. (2023) afirman que dependerá mucho de su liderazgo y del tipo de supervisión que se realice, influyendo en el rendimiento adecuado y en la calidad del trabajo.

Para Farias (2002) la supervisión puede favorecer o disminuir los conflictos, los cuales existen desde la presencia de necesidades básicas según, las cuales al no ser satisfechas provocan un conflicto, los establecimientos de salud, no son ajenos a los conflictos laborales, debido a la permanencia por largas horas laborales de grupos humanos, adicionado por una demanda no cubierta, jornadas extenuantes, ambientes físicos inadecuados, relaciones interpersonales deficientes, mala comunicación. Mientras que Urresta (2015) señala que los enfermeros desempeñan adecuadamente sus funciones si están bien motivados, pero contrariamente si hay insatisfacción el rendimiento será deficiente, propone que en los centros hospitalarios se debe de reconocer los aportes y logros del personal, para así la satisfacción obtenida aporte mayor responsabilidad en las tareas asignadas, como afirma Abregú (2022).

En el área de investigación, más específicamente las unidades críticas los conflictos más frecuentes son la falta del trabajo en equipo, existiendo ausencia del compañerismo, comunicación deficiente entre los enfermeros y los miembros del equipo multidisciplinario, exceso de competitividad para hacer las actividades; supervisión con falta de liderazgo adecuado, distribución de personal, reasignación de horas, en consecuencia Petrone (2021) afirma que el conflicto en los establecimientos de salud no son positivos o negativos, dependerán de la actitud que tengan las partes frente al mismo.

El reto de los departamentos de Enfermería está en liderar serena y ordenadamente para lograr capacidad de trabajo en equipo, gestión emocional y sobre todo el respeto a la cultura organizacional. Bajo esta evidencia se planteó la pregunta:

¿Cuál es la relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas en un hospital de Lima 2023?, con las preguntas específicas ¿Cuál es la relación entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas?, ¿Cuál es la relación entre la percepción de dirección democrática de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos?, ¿Cuál es la percepción del liderazgo de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos?, ¿Cuál es la percepción de la vocación de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos?.

El estudio permitió conocer la relación entre la percepción de la supervisión de enfermería, mediante la función de gestión, liderazgo, relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, estableciendo una base teórica que permita la reflexión entre ambas variables, siendo esta la justificación teórica.

En cuanto a la justificación práctica, los resultados permitieron obtener información que evidencia lo que el personal vive cotidianamente en su quehacer enfermero, obteniendo datos que nos permitan focalizar la supervisión como estrategia para solucionar conflictos.

El objetivo general fue conocer relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas en un hospital 2023.

Los objetivos específicos fue identificar la relación entre la percepción de la dirección democrática, relaciones interpersonales, liderazgo y vocación de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas.

La hipótesis general planteó: existe relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas, con las hipótesis específicas: existe relación significativa entre la percepción de las relaciones interpersonales, dirección democrática, liderazgo y vocación de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas.

II. MARCO TEÓRICO

Los Estudios internacionales consultados permiten presentar a Sánchez et al. (2019) quienes identificaron los factores de la administración determinantes y la satisfacción de los enfermeros en el centro asistencial de salud demostrando que se encuentran presionados lo que refleja una baja satisfacción laboral, concluyendo que existe relación entre las variables; en Portugal, Silva et al. (2021) a través de un estudio cualitativo exploratorio con una muestra compuesta por 3 gerentes y 3 supervisores de enfermería, en un centro hospitalario de Oporto, donde se aplicaron el modelo Safecare de supervisión, este modelo permite mejorar el desarrollo personal y profesional del profesional de enfermería; calidad y seguridad de la atención, desarrollo de guías, protocolos de procedimientos; también se encontró dificultades como desconocimiento del modelo, desmotivación, estructura física inadecuada, sobrecarga de trabajo.

Özkan et al. (2018) en un estudio dirigido a 116 gestores de enfermería de un hospital de Sivas, Turquía, con el fin de establecer el modelo de gestión de conflictos más usado por las enfermeras jefes, concluyeron que: el modelo de colaboración era el más usado, seguido por el modelo de compromiso, donde además factores como experiencia laboral, años de servicio, edad, antecedentes educativos fueron muy decisivos para determinar el modelo de resolver los conflictos.

Ansah et al. (2020) realizó un estudio descriptivo con 552 gerentes de enfermería de 19 establecimientos en la región de Gran Accra, basándose en el modelo de gestión de Katz, donde describe la importancia de las habilidades conceptuales, técnicas y humanas que estos gerentes deben poseer para gestionar los servicios de enfermería, resaltando dentro de las humanas el trabajo en equipo; permitiendo el desarrollo del liderazgo y gobernanza de los profesionales sanitarios en el sistema de salud de Ghana.

Camacho et al. (2018) en una compilación documental manifiesta que muchos autores concluyen que existe una deficiencia en la supervisión debido a la ausencia de un plan para la supervisión del trabajo enfermero, así como en la elaboración de informes a causa de falta de conocimientos, comunicación deficiente y coordinación muy pobre entre el personal asistencial y las jefaturas,

surgiendo así el decálogo de la supervisión de enfermería, en Korea, Hwang et al. (2018) desarrollaron un estudio con una muestra de 250 enfermeros de unidades críticas, aplicando un cuestionario tipo autoinforme sobre los estilos de resolución de conflictos y el desempeño del trabajo enfermero, observando que los estilos de colaboración, compromiso son los más usados y efectivos, surgiendo la hiperexcitación y el trabajo en cuidados críticos como factores para un trabajo de enfermería efectivo y eficaz.

Así, Toro (2017) plantea la importancia de una propuesta para un adecuado manejo de conflictos, mediante un estudio cualitativo, en Ecuador, aplicado a los trabajadores del servicio mantenimiento de una universidad, a través de entrevistas y grupo focal, encontrándose una descripción de competencias que los trabajadores deben poseer, concluyendo en la elaboración de un plan de acción para disminuir los conflictos en el área laboral. Mora et al. (2021) en un estudio correlacional dirigido a 36 enfermeros de un centro de salud de Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación entre el manejo y la resolución de conflictos de la gerencia de enfermería, hallándose 0,627 según la correlación de Pearson, siendo efectiva para promover un adecuado clima laboral.

En el ámbito nacional, investigaciones referentes al estudio que realizamos son muy pocos, las referencias están relacionadas al clima laboral y manejo de conflictos, Ochoa (2020) en un estudio correlacional relaciones interpersonales (Teoría Maslow, 1960) y manejo de conflictos (Teoría Galtung, 1969) dirigido a 15 docentes de un escuela señala que hay una fuerte influencia entre las variables con un Rho de Spearman de 0,68. Por su parte Torren (2018) mediante un estudio correlacional entre la gestión de los recursos humanos y competencias laborales, muestra que para los trabajadores un 67% percibe una adecuada gestión de los recursos humanos, con un resultado de C Pearson 0,69 donde la gestión realizada por el trabajador que procede de entidades de salud se asocia de forma significativa con las competencias laborales de los trabajadores en estudio.

Por su parte Bardales (2017) señala que existe relación entre el liderazgo que se ejerce y la resolución de conflictos en el área salud mental del Hospital Rebagliati de Lima con un 0,773 según la correlación de Pearson, en otro estudio Abarca et al. (2020) estudió a los enfermeros de Arequipa relacionando el tipo de

conflicto y el manejo de éstos, hallando que la mayoría están relacionados con la comunicación que constituye un 44,8% mientras que el 26,8% son inherentes al personal, afirmando que al ser mayoritariamente problemas de comunicación es necesario un manejo a nivel gerencial.

Soto (2021), desarrolla su estudio en un ámbito hospitalario, encontrando que la gestión y supervisión afecta la capacidad y desempeño laboral, más no influye en la motivación del profesional de enfermería, obteniendo solo un 0,63 de valor de significancia, concluyendo que no se ve afectada. Por su parte Benites (2016) estudio los modelos de supervisión que se ejercen en los centros asistenciales y evaluó el cumplimiento de objetivos y normativas, encontrando que no existe significancia en el cumplimiento y ejecución de las normas y el modelo de supervisión desarrollado en las áreas de salud.

Quintana et al. (2020) describieron el impacto de la jefa de enfermeras en el desempeño de las enfermeras tanto motivacional, académico, laboral; concluyendo que el personal asistencial de enfermería en su mayoría presenta un desempeño aceptable, pero sugiere que la gestión logre a través de estrategias mejorar el rendimiento del personal.

En el estudio la palabra supervisión deriva de dos vocablos griegos super y vicus, que significan sobre y visto, haciendo referencia a mirar desde lo alto o desde arriba, teniendo una visión global señalado por Fernández (1997), mientras Chiavenato (2001) la define como parte de la administración científica, encargada de controlar y ejecutar el trabajo para hacerlo más eficiente, y cuenta con dos niveles planeación y operaciones.

Organismos como Minsa y Usaid (2013) describen la supervisión como las actividades que coordinan y guían el trabajo de los demás para la ejecución de metas, normas y objetivos, también Fernández (2004) lo define como un proceso estructurado de seguimiento, control y evaluación de las características administrativas que desarrollan las personas en busca de respuestas favorables así lograr rendimientos profesionales óptimos, con competitividad y calidad de atención. Definimos la supervisión como el proceso dinámico donde interactúan dos partes una que va a dirigir, que posee conocimiento y experiencia, y otra parte que es la encargada de lograr objetivos satisfactorios.

Hacemos referencia de Bond y Holand (2011) quienes señalan que la supervisión clínica es un proceso metódico que realiza el profesional y que tienen oportunidad de analizar desde su punto de vista pragmático el escenario a fin de desarrollar y mantener la asistencia clínica con una calificación excelente. Anundarain (2012) señala la existencia de tres estilos de supervisión: autocrático, caracterizado en imponer una sola perspectiva y se cumplan las tareas; democrático, aquí existe participación en la toma de decisiones; liberal, donde cada integrante realiza su trabajo como cree conveniente.

En la investigación la variable supervisión de enfermería posee las dimensiones siguientes: relaciones interpersonales, traemos acotación a Aguilar (1994) quien señala que son necesarias, el supervisor de enfermería debe realizarlas de manera amical y profesionalmente, que le permita desarrollarse en un ámbito empático donde prime una convivencia profesional y conexión adecuada, así el proceso de enseñanza-aprendizaje sea constante y permanente; son sus indicadores relaciones interpersonales definida por las relaciones del jefe enfermero con sus colegas, subalternos y el equipo multidisciplinario, buen trato, definido como el actuar cálido, comprensivo y justo de los enfermeros, empatía, que es la habilidad de los supervisores de enfermería de sentir con los demás experimentando sentimientos de los otros como suyos.

La dirección democrática, que debe guiar la supervisión, como manifiestan Useda et al. (2019) ésta debe responder a las necesidades presentes en la sociedad y características del individuo, en los últimos años el hemisferio occidental considera que la mejor es la supervisión de tipo democrática, donde se conjugan acciones para lograr armonía y democracia laboral, son sus indicadores toma de decisiones, Lopera-Arango (2022) señala que es la capacidad crítica y responsable de los gestores en optar por la mejor solución, responsabilidad, que caracteriza a los supervisores al tener congruencia entre lo personal y profesional que lo direccionan al logro de objetivos, como último indicador criterio, para analizar y abordar los problemas y situaciones.

La vocación es la característica que identifica al supervisor para desarrollar sus funciones, de forma constructiva, mostrando compromiso e identificación con

la institución y con los integrantes de la organización; la función de gestión, como dimensión conceptualiza al supervisor con habilidades, potencia, confianza y capaz de desarrollar métodos, técnicas y procedimientos, que lleven al logro de objetivos, con su indicador trato humano con el personal, según Prieto (2007) es la acción o el arte de proporcionar herramientas y mecanismos orientados a mejorar o aliviar la enfermedad, es decir, proporcionar el mayor bienestar, ya sea físico, psíquico o psicosocial al individuo.

La última dimensión el liderazgo, es el supervisor de enfermería quien debe poseer dominio y que influye según refiere Velasco (2011), debe distinguirse de los demás, busca la unión y un clima de trabajo en equipo, son indicadores motivación al trabajo en equipo y capacidad de comunicarse

Nuestro conocimiento lo basamos en lo descrito por Clemente Lobato (2007), él nos presenta el modelo integrativo de la supervisión con un enfoque crítico, basado en la integración de las emociones, comportamientos y conocimientos del ser humano, por tanto posee un perfil de salud y educación, permitiéndoles el logro de estas capacidades llevándonos a expresar un cambio en la identidad: luego de un ciclo de supervisión que está compuesto por la observación, diagnóstico y el cambio que es el resultado de una estrategia. Es importante el conocimiento de la teoría del constructivismo de G. Kelly (1989), que se constituye en el cimiento teórico del modelo integrativo; Kelly afirma que el conocimiento lo adquirimos mediante las interpretaciones sucesivas o constructos. El desarrollo de estos conocimientos permite el raciocinio lógico, pensamiento crítico, sentimiento, emoción, hace que el personal de salud preserve su función exploratoria y activa, convirtiéndose las experiencias y aprendizajes en un ciclo de elaboración de constructos.

Esta teoría del modelo integrativo, basa el quehacer del supervisor de enfermería, que es un profesional enfermero preparado en gestión, con habilidades y destrezas que le permitan conocer tácticas administrativas o de gestión como también, asistenciales, para absolver dudas por parte del personal supervisado; es muy importante que posea un carácter que le permita relacionarse adecuadamente con los subalternos y las áreas jefaturales superiores, manteniendo y propiciando una comunicación asertiva, donde se

respete así mismo y a los demás, es necesario para lograr los objetivos y obtener un cambio.

El conflicto, según Freund (1983) señala que es la lucha entre dos personas o conjunto de personas o seres de una misma especie, pero de forma hostil, usando la fuerza, que puede provocar la muerte o daño físico del otro, un concepto similar señala Aron (1982) donde la pugna es por el posicionamiento de bienes o valores. Asimismo, Vinyamata (2001) lo define con la incompatibilidad, confrontación de actitudes, percepciones e intereses entre dos partes y surgen por la necesidad de satisfacer necesidades. Nace la idea de proceso como afirma Fisas (2001) y que este puede tornarse positivo o negativo, con o sin violencia, que puede ser analizado, resuelto y superado.

Baron (2006) lo cataloga con una incompatibilidad de conductas, entre personas o conjunto de ellas; Entelman (2002) agrega el término dinámico, que se ve afectado por las alteraciones de los factores que lo integran, y que estas pueden ir cambiando y conllevar a nuevas estrategias. Ya Robbins (2004) hace referencia al manejo de conflicto mediante el uso y desarrollo de técnicas y estrategias, así Ortiz (2003) afirma que este proceso debe ser una táctica que permita lograr un acuerdo. Mientras Gonzales (2006) señala que los conflictos del ambiente de trabajo son un fenómeno habitual y es parte de la interacción social de los trabajadores.

Las dimensiones de resolución de conflicto son: control emocional, que la capacidad para usar recursos individuales y potenciales que evitan la carga emocional, son sus indicadores la tolerancia, es la capacidad del enfermero para enfrentar situaciones estresantes y adversas; empatía, es la capacidad de entender a los demás emocionalmente, ponerse en el lugar del otro; adaptabilidad, como capacidad para involucrarse con el ambiente en conflicto y control de impulsividad, que es la forma de enfrentarse a un impulso. Competencia comunicativa es la segunda dimensión, que son el conjunto de habilidades para recibir y emitir mensajes usando el lenguaje verbal y no verbal; como última dimensión la evaluación de los resultados, definiéndola como las acciones orientadas a determinar si son funcionales, ayudan a solucionar el conflicto, son sus indicadores establecer resultados y estrategias de mejora.

Nos basaremos en la teoría del conflicto de Robbins (2004) y que más

tarde De león hace referencia (2012), donde se establecen dos teorías sobre el conflicto la teorías tradicionales: son aquellas negativas, debido a que describen al conflicto con un suceso violento, que debemos evadir por ser irracional llevando a la organización a su destrucción; la interaccionistas, aquí ven al conflicto como un suceso que se acepta y permitirá mantener una organización armoniosa y pacífica, lo mantiene estático, sin sentimiento, sin necesidad de cambio o innovación, se proponen dos tipos de conflicto: disfuncional que corrompe al grupo y otra funcional que permite el desarrollo de metas.

En el estudio se utilizará esta teoría porque permite que desde el punto de vista interaccionista se vea al conflicto como una oportunidad en la que las enfermeras puedan comprender que, a cada conflicto, se puede reaccionar de manera positiva, incrementando los lazos de unión entre los colegas y el respeto mutuo.

También guiaron nuestra investigación las teorías de Thomas y Killman, que define los estilos de conflicto, encontrando un estilo armonizante también conocido como acomodador, según Gálvez (2014) el cual es un conflicto caracterizado por un comportamiento nada asertivo, donde el único fin es buscarla felicidad, como si nada más nos importara, es un estilo poco sano; estilo evasivo, este no resuelve el conflicto, ni genera más, se conoce el problema, pero se evade, estilo colaborativo, para Gálvez (2014) este estilo es muy común, aquí se basa en considerar las necesidades y sentir de ambas partes en conflicto y finalmente el estilo comprometedor, es muy parecido al colaborativo, con la salvedad que las partes están dispuestas de renunciar en lugar de pedir o solicitar.

Para el desarrollo de nuestra investigación es importante esta teoría que nos permitió conocer los estilos de conflictos, que son comunes en el ambiente hospitalario, los enfermeros gestores al reconocerlos deberán direccionarlos y tomar las mejores soluciones y estrategias, así un conflicto evasivo se convierta en un colaborativo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es una investigación básica, conocida también como pura, que se caracteriza en base a teorías, teniendo en cuenta objetivos prácticos que nos lleva a la obtención de nuevos conocimientos (Baena, 2014).

De enfoque cuantitativo que estuvo orientado a analizar los hechos objetivos a través de la creación de mediciones, basándonos en instrumentos estadísticos (Briones, 2016), con una hipótesis dada con la relación las variables (Neill y Cortez, 2018).

El método que se empleó fue el hipotético deductivo, pues parte de una premisa y se encaminó en reunir hallazgos para probarlo (Hernández, 2014), se inició con una teoría, que nos llevó a elaborar una hipótesis que se puso a prueba y con recopilación de datos.

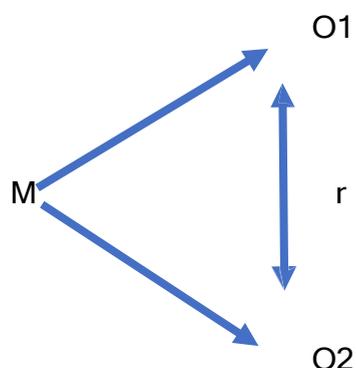
El diseño de la investigación fue no experimental, que según Hernández (2014), no requiere la manipulación deliberada de variables, y en consecuencia se aplica en los estudios donde las variables cambian de manera intencional para ver sus resultados, de corte transversal que aborda a la variable estudiada por una sola vez, sin realizar ningún seguimiento o vigilancia, salvo la vez en que es analizada (Briones, 2016), prospectivo, porque la información se abordó durante su ocurrencia.

Fue de tipo correlacional, nos permitió interrelacionar y medir una o más variables, que se desarrollaron en un ambiente determinado, permitiéndonos probar una o varias hipótesis (Monje, 2011), donde las variables supervisión de enfermería se relacionaron con la variable resolución de conflictos.

Figura 1

Esquema de diseño de investigación

Correlacional Simple



Donde:

M: muestra conformada por el personal de enfermería

O1: observación de la variable 1: percepción de la supervisión de enfermería

O2: observación de la variable 2: resolución de conflictos

r: es la relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

La variable **supervisión de enfermería** se definió conceptualmente como una de las principales funciones de liderazgo, gestión, control y dirección que realiza el personal de enfermería para mejorar las condiciones en el ámbito laboral y mantener la calidad en la atención (Camacho 2016).

La definición operacional de la variable supervisión de enfermería se realizó mediante la aplicación de un cuestionario que contiene 20 preguntas, y nos permitió medir 4 dimensiones (relaciones interpersonales con 5 ítems, dirección democrática 5 ítems, liderazgo 5 ítems, y vocación 5 ítems), con categorías de adecuada de 60-80, regular de 40-59 e inadecuada menor de 39 (ver anexo 1).

La variable **resolución de conflictos** se definió conceptualmente como el uso y desarrollo de técnicas y estrategias para resolver un conflicto (Robbins 2004).

La definición operacional de la variable resolución de conflictos se realizó mediante la aplicación de la escala de resolución de conflictos, que contiene 35 preguntas, y nos permitió medir 3 dimensiones (control emocional con 20 ítems, competencia comunicativa 5 ítems, evaluación de resultados 10 ítems), analizando los resultados según la distribución de los valores de los indicadores propuesta por la escala ESOC, con categorías de capacidad muy desarrollada de 175 a 150 puntos, capacidad desarrollada 149 a 130 puntos, capacidad promedio 129 a 115 puntos y poca capacidad desarrollada menor de 115 puntos (Ver anexo 1).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los enfermeros asistenciales de un hospital de Lima, de las áreas críticas, con un total de 260 profesionales de enfermería, durante el año 2023.

Los criterios de inclusión que se utilizaron abarcaron personal asistencial con los regímenes laborales CAS, régimen laboral 728 y régimen 276.

Los criterios de exclusión que se utilizaron fueron el personal profesional de enfermería con contrato por terceros y personal que no desee participar en el estudio.

La muestra se calculó utilizando el enlace QuestionPro, que cuenta con un nivel de confianza de 0,95 y un margen de error de 0,5; obteniendo una muestra de 156 enfermeros de unidades críticas (ver anexo 5).

Se realizó un muestreo que según Baena (2014) es una metodología que selecciona a elementos que pueden ser objetos o individuos que son representantes de un todo o universo, para el estudio la muestra estuvo conformada por 156 enfermeros que trabajan en las unidades críticas de un hospital de Lima.

El muestreo que se empleó fue probabilístico de selección simple, donde cada sujeto de la población tenía iguales oportunidades para ser incluidos y seleccionados como parte de la muestra (Otzen, 2017).

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue el cuestionario Arias (2006), quien refiere que el cuestionario es un método donde se usa una lista de preguntas con una estructura definida, como herramientas de recolección de información de manera escrita, los instrumentos que se usaron fueron: el cuestionario de Supervisión de Enfermería, que consta de 20 ítems, con opciones: totalmente en desacuerdo = 0, en desacuerdo = 1, indeciso = 2, de acuerdo = 3, totalmente de acuerdo = 4; y la escala de solución de conflictos (ESOC), que consta de 35 enunciados, con opciones de: rara vez o nunca es mi caso = 1, pocas veces es mi caso = 2, a veces es mi caso = 3, muchas veces es mi caso = 4 y siempre o casi siempre es mi caso = 5 (ver anexo 2).

Validez y confiabilidad

Validez es el grado de concordancia entre el instrumento y el objeto que quiere medir (Chávez, 2001), para Hernández (2003) es el nivel en el que el instrumento mide su validez, para el estudio se realizó mediante la validación de juicio de expertos que estuvo a cargo de tres jueces, quienes valoraron ambos instrumentos, dichos expertos luego de una revisión concluyeron que ambos instrumentos tuvieron la categoría de aplicables (ver anexo 3).

Confiabilidad es la aplicación sucesiva del instrumento a distintas unidades muestrales, permite la obtención de este o similar resultado (Campana, 2022), esta se realiza para conocer la exactitud de los hallazgos obtenidos en ambientes y situaciones similares (Chávez, 2003), en el estudio se realizó una prueba piloto constituida por 15 participantes, luego de la aplicación de las encuestas, se realizó el análisis de Alfa de Cronbach, obteniéndose para el instrumento de Supervisión de enfermería una puntuación de 0,97 que representa una confiabilidad excelente; mientras para el instrumento Escala de Solución de

conflictos se obtuvo una puntuación de 0,879 que representa una confiabilidad buena (ver anexo 4).

3.5 Procedimientos

Para la recolección de información y datos se realizaron las acciones, que se detallan:

Primera etapa; se inició con los trámites administrativos y definió la fecha para la aplicación de los instrumentos.

Segunda etapa; se realizó el listado de profesionales que fueron parte del estudio, se entregaron los instrumentos y consentimiento informado, a cada uno de los participantes.

Tercera etapa; se explicó la composición y llenado de ambos instrumentos, y se procedió a su desarrollo con un tiempo aproximado de 15 minutos y 20 minutos cada uno.

Cuarta etapa; se inició la tabulación de información y datos, así como la aplicación de análisis estadísticos, que nos llevó a la obtención de resultados y conclusiones.

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados se tabularon en el programa Excel y se analizaron con el paquete estadístico SPSS-25, obteniendo resultados como tablas y gráficos de frecuencia y distribución, los que constituyen los resultados descriptivos.

El análisis inferencial se realizó mediante la aplicación de pruebas estadísticas como comparación de medias, pruebas de correlación, se utilizó la Prueba estadística correlación de Rho de Spearman, teniendo en consideración un nivel de significancia estadística, siendo este caso la probabilidad es menor al 5 por ciento ($p < 0.05$).

3.7. Aspectos éticos

La función de enfermería investigación, se debe realizar metodológicamente de forma correcta y aceptable éticamente, siguiendo los lineamientos de las instituciones (Busquets, 2009), siguiendo lo citado se solicitó los permisos necesarios para la realización de la investigación, tanto en el hospital con los servicios de cuidados intensivos.

Nos basamos en la declaración de Helsinki (Brasil, 2013), donde se debe promover el respeto de las personas, así como proteger la salud y los derechos individuales y la confidencialidad de los participantes.

Como investigadores estamos consciente de la importancia del consentimiento informado, documento que le permite al participante conocer los riesgos y beneficios de su participación (Muñoz, 2010), actividad que realizamos en la segunda etapa.

IV. RESULTADOS

Al finalizar la etapa de recolección de datos, se tabularon y ordenaron, para continuar con el análisis de los datos demográficos de los participantes, posteriormente se realizó el análisis descriptivo de las variables, consignando el total de datos y su respectiva distribución de frecuencias

4.1. Datos Demográficos

Tabla 1

Datos demográficos de los participantes

Dato	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Total		156	100
Sexo	Femenino	149	95,5
	Masculino	7	4,5
Edad	Menos de 30 años	17	10,9
	De 30 a 40 años	38	24,4
	De 41 a 50 años	66	42,3
	Mayores de 50 años	35	22,4
Años de Servicio	Menos de 3 años	22	14,1
	De 3 a 8 años	46	26,3
	De 9 a 15 años	41	29,5
	Más de 15 años	47	30,1

En la tabla 1 observamos que, del total de participantes, enfermeros asistenciales de las unidades críticas, el 95,5% fueron del sexo femenino y un 4,5% del sexo masculino. Por otra parte, el 42,3% de los enfermeros se encuentran en el rango de edad de 41 a 50 años, el 24,4% en el rango de 30 a 40 años, el 22,4% tienen una edad mayor de 50 años y un 10,9% son menores de 30 años. En lo relacionado con los años de servicio, los enfermeros parte del estudio, el 30,1% tienen más de 15 años de servicio, el 29,5% de 9 a 15 años, el 26,3% entre 3 a 8 años y finalmente un 14,1% menos de 3 años de servicio.

4.2. Descriptivos

Tabla 2

Frecuencias de la variable percepción de la supervisión y sus dimensiones

Niveles	Supervisión		Dimensiones variable supervisión							
	F	%	Relaciones interpersonales		Dirección democrática		Vocación		Liderazgo	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	32	20,5	20	12,8	23	14,7	22	14,1	26	16,7
Regular	64	41	35	22,4	53	34	61	39,1	62	39,7
Adecuado	60	38,5	101	64,8	80	51,3	73	46,8	68	43,6
Total	156	100	156	100	156	100	156	100	156	100

En la tabla 2 se observa que la percepción de los profesionales de enfermería sobre la supervisión es regular con un 41%, el 38.5% la percibe adecuada y un 20,5% como inadecuada.

En relación con las dimensiones de la variable supervisión se observa que la dimensión relaciones interpersonales es percibida con un 64,8% como adecuadas, un 22,4% como regulares y un 12,8% como inadecuadas; mientras que, la dimensión dirección democrática es percibida con un 51,3% como adecuada, 34% regular y 14 7% inadecuada. Así mismo, la dimensión vocación presenta una percepción con un 46,8% adecuada, 39,1% de regular y un 14.1% de inadecuada; por su parte la dimensión liderazgo presenta un 43.6% de adecuado, 39,7% de regular y 16,7% inadecuado.

Tabla 3*Frecuencias variable resolución de conflictos*

Niveles	Resolución de Conflictos		Dimensiones variable resolución de conflictos					
	F	%	Control emocional		Competencia comunicativa		Evaluación de Resultados	
			f	%	f	%	f	%
Poca capacidad	6	3.8	0	0.0	1	0.6	0	0.0
Capacidad promedio	14	9	2	1.3	0	0.0	7	4.5
Capacidad desarrollada	56	35.9	39	25.0	45	28.8	46	29.5
Capacidad muy desarrollada	80	51.3	115	73.7	110	70.6	103	66.0
Total	156	100	156	100.0	156	100.0	156	100.0

En la tabla 3 se muestra la capacidad de resolución de conflictos del personal de enfermería, obteniendo que el 51.3% de los enfermeros de las unidades críticas presenta una capacidad muy desarrollada, el 35.9 capacidad desarrollada, el 9% una capacidad promedio y el 3,8% una poca capacidad de resolver de conflictos.

En las dimensiones de la variable resolución de conflicto se observan que en la relacionada a control emocional presenta un 73,7% con un control muy desarrollado, el 25% con un control desarrollado y el 1,3% con un control promedio; mientras que, la dimensión competencia comunicativa presenta un 70,6% de los enfermeros posee una capacidad muy desarrollada, el 28,8% una capacidad desarrollada y el 0,6% con una poca capacidad, finalmente la dimensión evaluación de resultados presenta un 66% con una capacidad muy desarrollada, el 29,5% con una capacidad desarrollada y el 4,5% con una capacidad promedio para la evaluación de los resultados.

Tabla 4*Tabla cruzada: percepción de la supervisión y resolución de conflictos*

		Resolución de conflictos				
		Poca capacidad	Capacidad promedio	Capacidad desarrollada	Capacidad muy desarrollada	Total
Supervisión	Inadecuada	3	4	9	16	32
	%	9,4	12,5	28,1	50	100
	Regular	1	8	26	29	64
	%	1,6	12,5	40,6	45,3	100
	Adecuada	2	2	21	35	60
	%	3,4	3,4	35	58,2	100
	f	6	14	56	80	156
Total	%	3,8	9	35,9	51,3	100

De la tabla 4 se observa que de los 156 enfermeros de las unidades críticas que participaron en el estudio, el 51,3% de los enfermeros tienen una capacidad muy desarrollada para la resolución de conflictos, el 35,9% capacidad desarrollada; mientras el 9% tiene una capacidad promedio y 3,8% una poca capacidad para resolver conflictos.

Observamos que de los 64 participantes que perciben la supervisión de enfermería como regular; tienen un 45,3% de capacidad muy desarrollada para resolución de conflictos, el 40,6% capacidad desarrollada, el 12,5% capacidad promedio y el 1,6% poca capacidad para resolver conflictos. Además, los 60 enfermeros que perciben una supervisión adecuada tienen el 58,3% una capacidad muy desarrollada para resolver conflictos, el 35,9% una capacidad desarrollada, el 9% una capacidad promedio y un 3,8% poca capacidad para resolver conflictos. Finalmente, de los 32 enfermeros que presentan una percepción inadecuada de la supervisión observamos que el 50% una capacidad muy desarrollada para resolver conflictos, el 28,1% una capacidad desarrollada, el 12,5% capacidad promedio y el 9,4% poca capacidad para resolver conflictos.

4.3. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General

H₁ Existe relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas en un hospital de Lima.

H₀ No existe relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en las unidades críticas en un hospital de Lima.

Tabla 5

Correlación entre la percepción de la supervisión y resolución de conflictos

		Resolución de		
		Conflictos	Supervisión	
Rho de Spearman	Resolución de Conflictos	Coefficiente de correlación	1.000	0.124
		Sig. (bilateral)		0.062
		N	156	156

Nota: La correlación es significativa en 0,05 (sig. Bilateral)

En la tabla 5 se observa que no existe una relación significativa entre la percepción de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en los enfermeros de las unidades críticas con una significancia bilateral de $0,062 > 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

H₁ Existe relación entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

H₀ No existe relación entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

Tabla 6

Correlación entre la percepción de las relaciones interpersonales y resolución de conflictos

			Relaciones interpersonales	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	0.570
		Sig. (bilateral)		0.046
		N	156	156

Nota: La correlación es significativa en 0,05 (sig. Bilateral)

En la tabla 6 se muestra que si existe una relación significativa entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos en los enfermeros con una significancia bilateral de 0,046 < 0,05; con una correlación positiva moderada obteniendo rho =0,570; con lo que se infiere que mejores relaciones interpersonales mejor será la capacidad para la resolución de conflictos, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁ Existe relación entre la percepción de la dirección democrática de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

H₀ No existe relación entre la percepción de la dirección democrática de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos

Tabla 7

Correlación entre la percepción de la Dirección democrática y resolución de conflictos

			Dirección democrática	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Dirección democrática	Coeficiente de correlación	1.000	0.894
		Sig. (bilateral)		0.015
		N	156	156

Nota: La correlación es significativa en 0,05 (sig. Bilateral)

En la tabla 7 observamos que si existe una relación significativa entre la dirección democrática de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos con una significancia bilateral de $0,015 < 0,05$; con una correlación positiva alta donde se obtuvo una $\rho = 0,894$ con lo que se infiere que mejor dirección democrática mejor será la capacidad para la resolución de conflictos, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₁ Existe relación entre la percepción de la vocación de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

H₀ No existe relación entre la percepción de la vocación de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

Tabla 8

Correlación entre la percepción de la vocación y resolución de conflictos

		Vocación	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Vocación	1.000	0,136
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.09
	N	156	156

Nota: La correlación es significativa en 0,05 (sig. Bilateral)

En la tabla 8 se observa que no existe una relación significativa entre la percepción de la vocación del supervisor de enfermería y la resolución de conflictos con una significancia bilateral de $0,09 > 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₁ Existe relación entre la percepción del liderazgo de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

H₀ No existe relación entre la percepción del liderazgo de la supervisión de enfermería y la resolución de conflictos.

Tabla 9

Correlación entre la percepción del liderazgo y resolución de conflictos

		Liderazgo	Resolución de Conflictos
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	0,130
	Sig. (bilateral)		0.107
	N	156	156

Nota: La correlación es significativa en 0,05 (sig. Bilateral)

En la tabla 9 se observa que no existe una relación significativa entre la percepción del liderazgo del supervisor de enfermería y la resolución de conflictos con una significancia bilateral de $0,107 > 0,05$; por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

5. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la percepción de la supervisión de enfermería y la RC en los enfermeros que laboran en las unidades críticas de un hospital de Lima 2023, en el mismo participaron un total de 156 enfermeros que laboran en las unidades críticas, siendo en mayoría mujeres con un 95,5% y 4,5% de varones; observando que es una población mayoritariamente femenina; así también el grupo de edad con mayor frecuencia con un 42,3% estuvo en el rango de 41 a 50 años, y con menor frecuencia un 14% en el rango de menos de 30 años; finalmente en lo relacionado con los años de servicio en su mayoría están el grupo de más de 15 años y el grupo menor es de menos de 3 años, observando que las profesionales de las áreas críticas son personal experimentado.

En relación con la hipótesis general se planteó que existe una relación significativa entre la percepción de la supervisión de enfermería y la RC, encontramos que no existe correlación entre las variables al obtener un $p\text{-valor}=0,062 > 0,05$ rechazando la hipótesis de estudio, donde la percepción de la supervisión de enfermería no influye en la resolución de conflicto. Este resultado coincide con Benites (2016) quien estudió los modelos de supervisión y el cumplimiento de objetivos y normativas, encontrando que no existe significancia en la ejecución y cumplimiento de las normas y el modelo de supervisión desarrollado en las áreas de salud; por otro lado los resultados se contraponen con lo descrito por Özkan (2020), quien en un estudio en Turquía encontró que las gestoras de enfermería realizan un manejo de conflictos utilizando más frecuentemente los estilos colaborativos y de compromiso, y en dicho estudio la edad, nivel de capacitación de las gestoras influyen en un manejo adecuado de conflictos.

Hwang et al. (2018) afirmaron según su estudio que estuvo dirigido a 250 enfermeros de unidades críticas, sobre el estrés y los estilos de manejo de conflictos y su relación con el desempeño del enfermero, encontraron que la hiperactivación, la experiencia en UCI y los estilos de manejo de conflictos predicen el desempeño exitoso en las unidades críticas, así también hallaron

que la mayor dificultad para el manejo de conflictos es la permanencia menor a un año en UCI que fue representada por un 35,9% de los encuestados; estos datos se asemejan a los obtenidos en nuestro estudio, donde personal con menos años de servicio en unidades críticas presentan capacidad promedio o poca capacidad para la RC.

La percepción de la supervisión fue de inadecuada a regular con un 61,5% y solo el 38,5% de los enfermeros la considera adecuada, se evidencia una crisis de la imagen del supervisor, se debe de vigilar las competencias y habilidades de estos, así como la ejecución de un plan acorde a los lineamientos de gestión, similar resultado halló Quintana (2020) cuando describió el nivel de desempeño: en el ámbito laboral, académico, y motivacionales y el impacto en las jefaturas de enfermería, obtuvo que existe un desempeño suficiente, pero haciendo la recomendación de que se mejore los planes de gestión para lograr un mejor rendimiento del personal; contrariamente Ansah et al. (2020) describieron la importancia del desarrollo de competencias de gestión encontrando que los gestores de enfermería tenían un desarrollo moderado de estas competencias, siendo la más desarrollada la habilidad técnica y la menor calificada la de relaciones humanas.

Estos resultados nos muestran una imperante necesidad de direccionar la supervisión con un enfoque crítico, donde podemos basarnos en el modelo integrativo de la supervisión de Clemente Lobato (2007), con la comunión de las emociones, conocimientos para lograr el desarrollo de capacidades que nos lleven al cambio de la identidad equívoca de la supervisión de enfermería, la que es vista como un personal receptor de información de datos, y se convierta en un ente de cambio, como sucede en las empresas e instituciones exitosas, donde la observación, diagnóstico y cambio, se conviertan en la estrategia resultante; es indispensable un supervisor que sea parte y se involucre en el quehacer diario del enfermero, que escuche, motive y lidere el cuidado.

Como una limitación se puede mencionar la dificultad para valorar la percepción de la supervisión de enfermería mediante un cuestionario y donde el personal de áreas críticas están con sobrecarga de trabajo, nivel de estrés y

esto nos dificulta su entrevista; un factor que debemos tomar en cuenta para contrastar con los resultados de los antecedentes es el efecto post pandemia, donde las áreas críticas fueron los servicios más involucrados y con más tensión en su manejo, por tanto es relevante aplicar en estudio en un tiempo posterior y a otras áreas, para poder medir nuevamente los resultados.

La hipótesis específica uno planteó que existe una relación significativa entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la RC encontramos un p-valor = 0,046 siendo menor a 0,05 con correlación positiva moderada donde $Rho = 0,570$, estudios como los de Ochoa (2021), quien investigó a supervisores académicos y estudiantes de enfermería, con una significancia de 0,008, con un Rho de 0,65 afirmando que existe correlación entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, de donde se desprende que es necesario unas buenas relaciones interpersonales para que la gestión de conflictos sea adecuada y efectiva, asevera también que deben de ser canalizados y manejados de manera estratégica, además Torren (2018) en su estudio correlacional entre la percepción de la gestión de los recursos humanos y las competencias laborales obtuvo un C. Pearson de 0,69 que se constituye como una correlación positiva moderada.

Así la segunda hipótesis específica planteó que existe una relación significativa entre la percepción de dirección democrática de la supervisión de enfermería y la RC encontramos un p-valor = 0,015 siendo menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula, con $Rho = 0,894$ que nos demuestra una correlación positiva alta; así Abarca et al. (2020) encontraron que los tipos de conflictos están relacionados con el manejo de estos, en su estudio realizado a los enfermeros de Arequipa encontró que la mayoría están relacionados con la comunicación, constituyendo un 44,8% mientras que el 26,8% son inherentes al personal; donde surge la necesidad de mejorar la gestión de conflictos y la función que desarrollan los supervisores de enfermería, para hacerla más integradora y asertiva. En el estudio la supervisión de enfermería se ve afectada por una percepción equivocada del supervisor, ocasionada por el desplazamiento de personal especializado de áreas críticas a

otras áreas, intromisión en el quehacer enfermero, incumplimiento de flujogramas de atención donde no se cumple con los criterios de hospitalización UCI, ocasionando malestar en los enfermeros donde perciben que no hay independencia de sus funciones.

Con resultados opuestos Al-Hamdan (2018) encontró que no existe correlación entre la inteligencia emocional y los estilos de solución de conflictos, pero si en los estilos específicos integrativos con 0,39 de correlación y de compromiso con 0,42; sugiriendo capacitación de las gestoras en inteligencia emocional y manejo de conflictos.

La tercera hipótesis formuló que existe relación entre la percepción de la vocación del supervisor de enfermería y la RC, encontramos un p-valor = 0,09 siendo menor a 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, por tanto no existe correlación entre las variables, así Ansah et al. (2020) refiere que es muy importante el desarrollo de las habilidades y competencias técnicas de las administradoras de enfermería, para que la percepción que tiene el personal de enfermería mejore, por lo tanto, resultados como el obtenido permiten reflexionar sobre la poca formación en gestión y administración del personal de supervisión, debido a que tomando lo planteado por Quintana y Tarqui (2020) el impacto que ejercen las jefas de enfermeras en el desempeño de sus colegas, abarca la parte motivacional, académico, laboral, promoviendo que los enfermeros presenten un desempeño laboral aceptable, siendo una estrategia para mejorar el rendimiento laboral.

Nuestra última hipótesis planteó que existe relación entre la percepción del liderazgo del supervisor de enfermería y la RC encontramos un p-valor = 0,107 siendo mayor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna; por tanto no se encontró correlación, a diferencia de lo hallado por Bardales (2017) quien señala que existe relación entre el liderazgo que se ejerce y la RC en el área salud mental del Hospital Rebagliati de Lima con un 0,773 según la correlación aplicada de Pearson; donde el liderazgo es observado en el personal de jefaturas y coordinadores; y lo que encontramos en nuestro es en una población de áreas críticas donde vemos el factor de estrés del mismo

ambiente laboral influye en ambas variables; tanto los supervisores y administradores deben estar familiarizados con el manejo de conflictos, trato individualizado y el liderazgo, como señala Villegas (2017), para así conocer los quehaceres de las enfermeras de unidades críticas, y los lleve a destacar el buen trabajo reconocerlos, como destacar lo malo para evitarlo y sirva como instrumento para corregir y mejorar, logrando una práctica de enfermería apropiada, y nos permita visualizar que el trabajo nos conduce al éxito y en consecuencia se cambia y empodera la imagen de las unidades críticas.

La supervisión de enfermería no es una tarea sencilla, quien lo realiza debe contar con un perfil acorde a las necesidades institucionales, en el estudio observamos que la percepción de enfermería debe fortalecerse, la supervisión de enfermería es una de las principales herramientas de la gestión, el adecuado desarrollo de las actividades y del cuidado dependerá mucho del liderazgo y el tipo de supervisión que se realice, influye en el rendimiento adecuado y calidad del trabajo que se desempeñe, decimos, pues que el supervisor de enfermería realiza una labor esencial, ya que a través de su experiencia la creatividad e innovación con el personal asistencial puede lograr un clima laboral agradable e idóneo, en nuestro estudio se obtiene que percepción de las dimensiones de liderazgo obteniendo el 88% y vocación un 83% entre inadecuado y regular, motivándonos a la implementación de un modelo efectivo según los hallazgos de Sánchez (2019).

Es frecuente en algunas instituciones la ausencia de un plan de supervisión, Camacho (2018) a través de una compilación documental concluyen que existe una deficiencia en la supervisión debido a la ausencia de un plan para la supervisión y de informes del trabajo enfermero, que en muchas ocasiones no se realizan o comunican debido al temor al castigo, quiere decir existe un factor punitivo en relación con la percepción de la supervisión. A pesar de que, el departamento de enfermería es el ente encargado de dirigir y guiar al personal a su cargo compuesto por enfermeros y técnicos de enfermería, en el logro de los objetivos que conduzcan al éxito de la institución de salud; y que para ejercer el cargo de supervisora se debe contar con el perfil que conjugue

con las necesidades institucionales, en el estudio observamos que la percepción de enfermería debe de fortalecerse (Villegas, 2017).

Es un reto para el enfermero supervisor y los gestores de enfermería diseñar estrategias que permitan mejorar la percepción que se tiene, así también el desarrollo de un plan de supervisor donde se involucre con la misión de la institución, los supervisados perciban que sus conflictos pueden ser manejados utilizando estilos integradores y de compromiso, donde la participación sea recíproca, y la retroalimentación forme parte del quehacer diario, el conflicto se convierte en el agente de cambio.

Surgen conceptos como engagement e inteligencia emocional, que con los resultados obtenidos nos damos cuenta de que son muy necesarios, se debe de educar a los gestores en inteligencia emocional para que esto les permita tener una mejor resolución de conflictos, sin dejar de lado datos muy importantes como lo son edad y años de servicio, reflejando que la población de enfermería más joven y con menos años tienen una percepción inadecuada de la supervisión; se debe de identificar el nivel de compromiso e involucramiento del personal con los objetivos de las instituciones de salud, para lograrlo es necesario generar en cada enfermero entusiasmo haciéndole saber lo importante que es su participación en el desarrollo de los objetivos y del cuidado enfermero.

Si el supervisor analiza en conjunto con los jefes y coordinadores de las áreas críticas la relación de la resolución de conflictos con la inteligencia emocional y desarrollo de habilidades blandas, se podrán iniciar programas de capacitación personalizados orientados a las características y problemática de las diferentes áreas, esto se convierte en un reto de los gestores para lograr un desempeño laboral y crear un ambiente adecuado, a pesar de encontrarse en áreas expuestas a estrés como con las unidades críticas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: No existe relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y la RC encontrando una significancia = $0,124 > 0,05$; por tanto, si la supervisión de enfermería es adecuada esta no influirá en la resolución de conflictos en las unidades críticas.

Segunda: Sí existe relación entre la percepción de las relaciones interpersonales de la supervisión de enfermería y la RC encontrando una significancia = $0,046 < 0,05$; y un Rho = $0,57$ una relación positiva moderada, decimos entonces, que si las relaciones interpersonales que los supervisores son adecuada entonces tendrán mejorar capacidad para resolver conflictos en las unidades críticas.

Tercera: Sí existe relación entre la percepción de dirección democrática de la supervisión de enfermería y la RC encontrando una significancia = $0,015 < 0,05$; con un Rho = $0,894$ una relación positiva alta, afirmamos que la dirección democrática ejercida por los supervisores es adecuada entonces será mejorar capacidad para resolver conflictos.

Cuarta: No existe relación entre la percepción de la vocación del supervisor de enfermería y la RC encontrando una significancia = $0,09 > 0,05$; por tanto, con nuestra investigación afirmamos que la vocación que tenga supervisor de enfermería no influirá en la resolver conflictos.

Quinta: No existe relación entre la percepción del liderazgo del supervisor de enfermería y la RC encontrando una significancia = $0,107 > 0,05$; por tanto, con estos resultados se afirma que el liderazgo que desarrollen los supervisores no influye en resolver conflictos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las jefaturas de enfermería definir y fortalecer el perfil profesional de la supervisión de enfermería, haciéndolo idóneo, acorde con las necesidades de la institución de salud y las características de los profesionales de enfermería de ésta.

Segunda: Se recomienda a las jefaturas de las unidades críticas desarrollar talleres de desarrollo personal, relaciones interpersonales, manejo del estrés y comunicación efectiva como estrategia para el mejor afronte y resolución de conflictos.

Tercera: Se recomienda a los departamentos de capacitación desarrollar procesos permanentes de capacitación en temas de gestión en salud, desarrollo de talento humano y habilidades blandas para lograr la sensibilización, fomentar la cooperación, fortalecer y empoderar el trabajo del enfermero, éstos dirigidos a enfermeros supervisores, jefes de servicios y coordinadores de enfermería.

Cuarta: Se recomienda a la jefatura de enfermería promover la creación de un plan de motivación y reconocimiento al enfermero con trabajo y actitud destacada, que se realice en forma trimestral, en el grupo de enfermeros por áreas asistenciales como también en enfermeros administradores o gestores, estos nos permitirán mejorar la cultura organizacional y vocación del enfermero.

Quinta: Se recomienda a los departamentos de enfermería implementar un programa de coaching y liderazgo personal, con talleres motivacionales para enfermeras asistenciales y administrativas como parte del programa de educación continua.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., y Berrios, N. (2020). Tipos de Conflictos Laborales y su Manejo en el ejercicio de la Enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.19.1.364491>
- Aftab, W., Rabbani, F., Sangrasi, K., Perveen, S., Zahidie, A., & Qazi, S. A. (2018). Improving community health worker performance through supportive supervision: a randomised controlled implementation trial in Pakistan. *Acta Paediatrica, International Journal of Paediatrics*, 107, 63-71. <https://doi.org/10.1111/apa.14282>
- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119.
- Álava, G., Domínguez, L., Guerrero, B., Pinos, L., Sucozhañay, D., y Francés, F. (2016). Efectos del entrenamiento en liderazgo desde la teoría de rango completo. *Revista EAC*, (6) 43-55. <https://bit.ly/3MEpsba>
- Al-Hamdan, Z., Adnan Al-Ta'amneh, I, Rayan, A, Bawadi, H. (2018). The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by Jordanian nurse managers. *Journal of Nursing Management*. 2019; 27: 560- 566. <https://doi.org/10.1111/jonm.12711>
- Alcántara, M. Liderazgo de la enfermera supervisora y la motivación del personal de enfermería-Red de Servicios de Salud. [Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38781>
- Alegre, T; Saavedra, E, Alfaro, C, Sánchez, R. (2021). Estilo de liderazgo y actitud ante el cambio organizacional entre los profesionales de la salud durante la pandemia de covid-19, 2021. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 40(5), Scopus ID: covidwho-1273855
- Al-Ajarmeh, DO, Rayan, AH, Eshah, NF, Al-Hamdan, ZM. (2021) Nurse-nurse collaboration and performance among nurses in intensive care units. *Nursing in Critical Care*: 27(6): 747 - 755. <https://doi.org/10.1111/nicc.12745>

- Alva, C. (2019). Percepción sobre las competencias generales de los docentes de enfermería del área de cuidados intensivos, Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 69-74. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v19i3.2159>
- American Psychological Association. (2020). Guía resumen del estilo APA. In 2020. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/index>
- Ansah, A., Paarima, Y., & Barnes, T. (2020). Exploring the management competencies of nurse managers in the greater Accra Region, Ghana. *International journal of Africa nursing sciences*, (13), 100248. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100248>
- Aranda, J y Galvez, R. (2017). _Percepción de los estilos de supervisión y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo] Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo.
- Armond ACV, Gordijn B, Lewis J, Hosseini M, Bodnár JK, Holm S, Kakuk P. A scoping review of the literature featuring research ethics and research integrity cases. *BMC Med Ethics*. 2021 Apr 30;22(1):50. <https://doi.org/10.1186/s12910-021-00620-8>
- Asamani, J., N a a b , F y Ansah, A. (2016). Leadership styles in nursing management: implications for staff outcomes. *Journal of Health Sciences*, 6 (1), 23-36. <https://doi.org/10.17532/jhsci.2016.266>
- American Psychological Association. (2020). Guía resumen del estilo APA. In 2020. <https://apastyle.apa.org/style-grammar-guidelines/index>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://doi.org/2018-07-30 15:51:39>
- Bardales, (2017) Estilos de liderazgos y resolución de conflictos laborales en el departamento de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88204>
- Başoğul, C. (2021). Conflict management and teamwork in workplace from the perspective of nurses. *Perspectives in psychiatric care*. 57(2): 610-619. <https://doi.org/10.1111/ppc.12584>

- Benavides, C. (2017). Liderazgo en enfermería, una necesidad actual. *MediSur*, 15(2), 178- 179. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180050962005>
- Benites, V., Saravia, H., Mezones, E., Aquije, A., Villegas, J., Rossel-de-Almeida, G., Acosta, C., & Philipps, F. (2016). A risk-based monitoring model for health care service institutions as a tool to protect health rights in Peru. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 33(3), 401-410. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2373>
- Benítez, M; Medina, L y Munduate, F. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en E s p a ñ a . *Papeles del Psicólogo*, 32(1),69-81. ISSN: 0214-7823. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210008>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial In *Mc Graw Hill Interamericana*. <https://bit.ly/3s2hyiq>
- Chipeta, E., Bradley, S., Chimwaza-Manda, W., y McAuliffe, E. (2016). Working relationships between obstetric care staff and their managers: a critical incident analysis. *BMC health services research*, 16(1), 441. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5000514/>
- Cosentino, C. De Luca, E, Sulla, F, Uccelli, S, Sarli, L, Artioli, G. (2021) Influencia de los estilos de liderazgo en la calidad de vida profesional de los enfermeros de UCI: Un estudio transversal. *Nursing in Critical Care* . 2023 ; 28 (2) : 193 – 201 <https://doi.org/10.1111/nicc.12738>
- Cowin, L., Johnson, M., Craven, R. y Marsh, H. (2008). Causal modeling of selfconcept, job satisfaction, and retention of nurses. *International journal of nursing studies*, 45(10), 1449-1459. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.10.009>
- Enriquez, M. (2022) gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022. [Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20_500.12692/97743
- Erdenk, N y Altuntas, S. (2017). Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies? *Journal Nursing Management*. 25(5):366-374. <https://doi.org/10.1111/jonm.12474>

- García, I. (2020). Comunicación interpersonal y el manejo de conflictos en el personal de salud. Revisión sistemática. [Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55337>
- Gokoglan, E y Ozen, E. (2021) The relationship between nurse manager's personality traits and their conflict management strategy preferences. *Journal of Nursing Management*. 29(5):1239-1245 <https://doi.org/10.1111/jonm.13262>
- Gotelli, J y Mansilla, A. (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14139>
- Gusar, I., Lazinica, A., & Klarin, M. (2020). Work motivation, job satisfaction, and nursing record-keeping: Do they differ in surgery and internal disease departments? *Central European Journal of Nursing and Midwifery*, 11(4), 163-170. <https://doi.org/10.15452/cejnm.2020.11.0028>
- Hernández Cortina, Abdul, & Guardado de la Paz, Caridad. (2004). La Enfermería como disciplina profesional holística. *Revista Cubana de Enfermería*, 20(2), <https://shre.ink/l0qL>
- Hidalgo-Salas D, Ortiz-Pérez C, Lobatón-Flores J, Huamaní-Nahuinlla P, Mesones-Holguín E. (2016) Mecanismos alternativos para la solución de controversias en el contexto de los derechos en salud: Experiencia peruana desde el centro de conciliación y arbitraje de la superintendencia nacional de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2016 Jul-Sep;33(3):567-573. Spanish. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2300>
- Hwang, J. N. y Park, W. J. (2018). Influence of posttraumatic stress symptoms and conflict management styles on nursing performance of intensive care unit. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 11(3), 58-70. <https://jkccn.org/journal/view.php?number=14>
- Ibrahim Y, Ahamat A. Interpersonal communication skills of nurse managers and nursing performance. *Int J Manag Stud*. 2020; 26(1): 99- 145. <https://acortar.link/gfAc8q>

- Jaña, K. (2022) Toma de decisiones y el liderazgo en el departamento de la Jefatura y Coordinación de Enfermería en un Hospital de Quevedo, 2022. Tesis maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94556>
- Katz, R. L. (1955). Skills of an effective administrator. *Harvard business review*, 33, 33-42.
- Kim, M., & Oh, S. (2016). Assimilating to Hierarchical Culture: A Grounded Theory Study on Communication among Clinical Nurses. *PloS One*, 11(6). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4890802/>
- Kim, S., Bochatay, N., Relyea-Chew, A., Amadahl, C., Kim, L., Frans, E., Lee, Y. (2017). Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review. *Journal of Interprofessional Care*, 31(3), 282-290. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28276847/>
- Koontz, H, Wehrich, H. (1998). *Administración. Una perspectiva global*. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Labrague, L. J., Al Hamdan, Z. y McEnroe-Petitte, D. M. (2018). An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 902-917. <https://doi.org/10.1111/jonm.12626>
- Lazaro, R. (2018) Gestión de Conflictos y Clima Laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018. [Tesis de maestría Universidad César Vallejo] Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37696>
- Leddy, S. y Peperr, J M (1989). *Bases conceptuales de la Enfermería Profesional*. Editorial Philadelphia: Lippicontt Company.
- Lopera-Arango, Alex Mauricio. (2022). Decision-making in nursing: basic sciences as a basis for achieving professional autonomy. *Index de Enfermería*, 31(4), 284-288. <https://dx.doi.org/10.58807/indexenferm202251700>
- Lorenzo, A; Rivero, A; Pérez, J y Recio, F. (2016) Propuesta para realizar la supervisión en Enfermería con base en una recopilación documental. *Revista CONAMED*. 21(3), 158-163. <https://bit.ly/3Vun6jc>

- McKibben L. Conflict management: importance and implications. *Br J Nurs*. 2017; 26(2): 100- 103. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>
- Mora, J; Fuentes, C y Suarez, B. (2021). Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de enfermería. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 2(1). 487-497. <https://doi.org.10.35381/cm.v7i1.558>
- Morán, L; Quezada, Y; García, A González, P; Godínez, S. y Aguilera, M. (2017) Resolver problemas y tomar decisiones, esencia de práctica reflexiva en enfermería. *Revista Enfermería universitaria*. 13(1) <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.01.001>
- Neill, David; Cortez, Liliana. (2018). *Procesos y fundamentos de la Investigación*. Editorial Universidad de Machala, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12498>
- Nespereira, T y Vásquez, M. (2017) Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de enfermería, del servicio de urgencias hospitalarias. *Enfermería clínica*. 27(3). 172-178. <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007>
- Ochoa, A. (2020) Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Manejo de Conflictos en Docentes de una Escuela del Cantón Durán, 2020 [Tesis de maestría Universidad César Vallejo] Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63100>
- Ordoñez-Rufat, P., Polit-Martínez, M., Martínez-Estatella, G., Videla-Ces S. (2021). Inteligencia emocional de las enfermeras de cuidados intensivos en un hospital terciario. *Enfermería Intensiva*, 125-132. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.05.001>
- Oscoco, O; Bendezú , C; Rojas, M ; Alejos, M y Balseiro, L. (2017) Liderazgo de la enfermera supervisora en la motivación del personal de atención directa en un hospital de segundo nivel en Ica, Perú. *Rev. Enf Neurol* Vol.16. No. 3 138-145. Mexico. <https://doi.org/10.51422/ren.v16i3.248>
- Otzen, T y Manterola C, (2017), Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.* 35(1) 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Özkan Tuncay F, Yaşar Ö, Sevimligül G. (2018) Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *Journal Nursing Management*. 26(8):945-952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Prieto Parra GI. Perspectiva bioética del cuidado de enfermería. *Revista Enfermería Universitaria* 2007; 4(3): 21-26.
- Petrone Patrizio (2021). Características del conflicto en las organizaciones de salud y estrategias para su resolución. *Revista Colombiana de Cirugía*. 2022;37:21-26. <https://doi.org/10.30944/20117582.1478>
- Quintana, D y Tarqui, C . (2020). Desempeño laboral del personal de enfermería. *Revista Ciencia y Cuidado*, (7) 123-132. <https://doi.org/https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.20200>
- Rahim M, Katz J. (2019). Forty years of conflict: the effects of gender and generation on conflict-management strategies. *International Journal of Conflict Management*, Volume 31, Number 1, 2019, pp. 1-16(16). <https://doi.org/10.1108/IJCMA-03-2019-0045>
- Reyes, M. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 17-31. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.465>
- Santos, M; Gonzáles-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 MenteClara*, 7 (274). <https://doi.org/10.32351/rca.v7.2744>
- Shin, K., & Shin, S. (2021). Critical thinking disposition, job competency, and educational needs of home visiting nurses in the long-term care insurance. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 23(1), 54-65. <https://doi.org/10.17079/jkgn.2021.23.1.54>
- Simms, L. (1986) *Administración de servicios de enfermería*. Nueva Editorial Interamericana.
- Sommer, I., Larsen, K., Nielsen, C., Stenholt, B., & Bjørk, I. T. (2020). Improving Clinical Nurses' Development of Supervision Skills through an Action

Learning Approach. *Nursing Research and Practice*, 2020.
<https://doi.org/10.1155/2020/9483549>

Soto, L (2021) Gestión Sanitaria y Supervisión en las Competencias Laborales del Personal de Enfermería, de un Hospital Público. Lima. [Tesis doctorado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/773866>

Useda, E., & Delgado, W. (2019). Modelos de supervisión y política de calidad en la educación. *Revista Boletín Redipe*, 8(3), 117-124.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/704>

Vega, A. (2022) Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022. [Tesis doctorado Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/94530>

Vicuña, L., Hernández, H., Paredes, M., Ríos, J., (2008) Elaboración del test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. *Revista de Investigación en Psicología, UNMSM*.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v11i2.3847>

Anexo 1 Operacionalización de la variable Supervisión de Enfermería

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Nivel y rangos
Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales.	1, 2	Totalmente en desacuerdo= 0	Adecuado 16 - 20 pts.
	Buen trato	3, 4	Desacuerdo= 1	Regular 12 - 15 pts.
	Empatía	5	Indeciso=2 De acuerdo =3 Totalmente de acuerdo=4	Inadecuado < 11 pts.
Dirección democrática	Toma de decisiones.	6, 7	Totalmente en desacuerdo= 0	Adecuado 16 - 20 pts. Regular 12 - 15 pts.
	Responsabilidad	8	Desacuerdo= 1	Inadecuado < 11 pts.
	Criterio	9, 10	Indeciso=2	
Vocación	Trato humano	11,12,13, 14,15	De acuerdo =3 Totalmente de acuerdo=4	Adecuado 16 - 20 pts. Regular 12 - 15 pts. Inadecuado < 11 pts.
Liderazgo	Capacidad para comunicarse.	16, 17, 19		Adecuado 16 - 20 pts. Regular 12 - 15 pts.
	Motiva el trabajo en equipo.	18, 20		Inadecuado < 11 pts.

Baremo:

Adecuado 60 - 80 pts.

Regular 40 - 59 pts.

Inadecuado < 39 pts.

Operacionalización de la variable resolución de conflictos

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición	Nivel y rangos
Control emocional	Tolerancia	1,6,8,16,25 30	Rara vez o nunca es mi caso=1	Capacidad muy desarrollada 120 - 100 Capacidad desarrollada 99 - 86
	Adaptabilidad	3,7,13,32		Capacidad promedio 85 - 72 Poca capacidad desarrollada <72
	Empatía	2,9,12,17 ,21,27,31	Pocas veces es mi caso= 2	
	Control de impulsividad	4,10,14,18, 22, 26,28	A veces es mi caso= 3	
Competencia comunicativa	Comunicación verbal	11,19,23	Muchas A veces es mi caso= 4	Capacidad muy desarrollada 25 - 20 Capacidad desarrollada 19 - 16 Capacidad promedio 15 - 12 Poca capacidad desarrollada <12
	Comunicación no verbal	33, 34	Siempre es mi caso=5	
Evaluación de resultados	Establecer resultados y estrategias de mejora	5,15,20,24, 29, 35		Capacidad muy desarrollada 30 -25 Capacidad desarrollada 24 - 20 Capacidad promedio 19 - 15 Poca capacidad desarrollada <15

Baremo:

Capacidad muy desarrollada 175 - 150

Capacidad desarrollada 149 - 130

Capacidad promedio 129 - 115

Poca capacidad desarrollada <115

Anexo 2 Instrumentos

Ficha técnica del instrumento: Cuestionario Supervisión de Enfermería

Nombre del instrumento	Cuestionario supervisión de enfermería
Autor	Paez Trujillo (2016)
Adaptado	Ruiz Ramírez, Rocío (2022)
Tiempo de aplicación	15 minutos
Sujeto de intervención	Personal de enfermería
Numero de ítems	20
Descripción de la escala	Totalmente en desacuerdo 0 En desacuerdo 1 Indeciso 2 De acuerdo 3 Totalmente de acuerdo 4

Instrumento 1 Cuestionario Supervisión de Enfermería

Finalidad: El cuestionario tiene por objetivo conocer la percepción sobre la supervisión de enfermería por parte del personal asistencial de enfermería de las unidades críticas.

Instrucción: Esta encuesta es anónima. La información dada tendrá un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado con fines de investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

- Totalmente en desacuerdo 0
- En desacuerdo 1
- Indeciso 2
- De acuerdo 3
- Totalmente de acuerdo 4

DATOS GENERALES

Edad:..... Sexo:.....

Años de servicio:.....

	ÍTEMS	ESCALA				
		0	1	2	3	4
1	La supervisora promueve buenas relaciones interpersonales con el personal de enfermería					
2	La relación con el personal a su cargo es cordial					
3	La supervisora tiene una comunicación asertiva con el personal del servicio					
4	Brinda trato justo y humano al personal de enfermería					
5	Escucha al personal de enfermería cuando lo solicitan					
6	Reconoce los esfuerzos del personal a su cargo					
7	La supervisora evalúa objetivamente al personal a su cargo en su desempeño profesional					
8	Promueve resultados y no crea competencias en el grupo					
9	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal					

10	La supervisora influye positivamente en el personal a su cargo					
11	La supervisora demuestra la aplicación de los principios y valores éticos en el personal de enfermería					
12	La supervisora se mantiene actualizada respecto a los adelantos de la ciencia					
13	Comprende las necesidades y sentimientos del grupo					
14	Se involucra en el trabajo del personal					
15	La supervisora enseña y refuerza las destrezas y habilidades del personal a su cargo					
16	La supervisora genera confianza en el personal de Enfermería					
17	La supervisora motiva al personal en el logro de sus Metas					
18	Se organiza para trabajar conjuntamente					
19	Toma la iniciativa para emprender algo nuevo					
20	La supervisora motiva el trabajo en equipo al personal de enfermería					

Ficha técnica del instrumento: Escala de solución de conflictos (ESOC)

Nombre del instrumento	Escala de solución de conflictos (ESOC)
Autor	Vera la Torre, José Luis (2014)
Adaptado	Ruiz Ramírez, Rocío (2022)
Tiempo de aplicación	20 minutos
Sujeto de intervención	Personal de enfermería
Numero de Ítems	35
Descripción de escala	Rara vez o Nunca es mi caso 1 Pocas veces es mi caso 2 A veces es mi caso 3 Muchas veces es mi caso 4 Siempre o casi siempre en mi caso

Instrumento 2 Escala de solución de Conflictos (ESOC)

Finalidad: El cuestionario tiene por objetivo conocer la percepción sobre la supervisión de enfermería por parte del personal asistencial de enfermería de las unidades críticas.

Instrucción: Esta encuesta es anónima. La información dada tendrá un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado con fines de investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| Rara vez o Nunca es mi caso | 1 |
| Pocas veces es mi caso | 2 |
| A veces es mi caso | 3 |
| Muchas veces es mi caso | 4 |
| Siempre o casi siempre es mi caso | 5 |

DATOS GENERALES

Edad:..... Sexo:.....

Años de servicio:.....

	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Sé cómo enfrentar los problemas más Desagradables					
2	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
3	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas					
4	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo					
5	Después de enfrentar un problema evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas					
6	Suelo controlarme en situaciones muy difíciles					
7	Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas					
8	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme					
9	Mis amigos me confían sus intimidades					

10	Soy impulsivo y eso me trae problemas					
11	Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo Hago					
12	Soy bueno para comprender los sentimientos de las Personas					
13	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas					
14	La gente me dice que baje el tono de voz cuando Discuto					
15	Cuando soluciono un problema me gusta saber que estuvo bien y qué mal					
16	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles					
17	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los Demás					
18	Tengo reacciones fuertes intensas que son difíciles de controlar					
19	El hacer muecas o mímicas me trae problemas					
20	Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar					
21	Me importa lo que puede pasarle a los demás					
22	Tengo tendencia a explotar de cólera fácilmente					
23	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte					
24	Analizo constantemente mis comportamientos					
25	Creo en mi capacidad de enfrentar los problemas					
26	Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono					
27	Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así					
28	Nunca he podido controlar mi cólera					
29	Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no					
30	Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles					
31	Considero importante saber cómo se sienten las Personas					

32	Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni Nadie					
33	Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta					
34	Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos					
35	Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.					

Anexo 3

Validez del instrumento Cuestionario Supervisión de Enfermería

N°	Grado académico	Validadores	Resultado
1	Magister en Administración de los servicios de salud	Silvia Sánchez Salazar	Aplicable
2	Magister en administración de los servicios de salud	Maribel Sarmiento Mancco	Aplicable
3	Magister en gerencia en salud	Elizabeth Arrieta Aldave	Aplicable

Validez del instrumento escala de Solución de conflictos

N°	Grado académico	Validadores	Resultado
1	Magister en Administración de los servicios de salud	Silvia Sánchez Salazar	Aplicable
2	Magister en administración de los servicios de salud	Maribel Sarmiento Mancco	Aplicable
3	Magister en gerencia en salud	Elizabeth Arrieta Aldave	Aplicable

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería". 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:	Lic. MARIBEL SARMIENTO MANCCO	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera especialista en pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia	
Institución donde labora:	Hospital Cayetano Heredia	
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 de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería”
Autor:	Paez, Trujillo (2016)
Adaptado:	Rocío Elizabeth Ruíz Ramírez de Clavijo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Enfermeras de unidades críticas
Significación:	El cuestionario busca conocer la percepción de la supervisión de enfermería consta de 20 ítems, que nos permitirá medir sus 4 dimensiones: relaciones interpersonales (con 5 ítems), dirección democrática (con 5 ítems), vocación (con 5 ítems) y liderazgo (con 5 ítems) donde se marcará las opciones de totalmente en desacuerdo=0, en desacuerdo=1, indeciso=2, de acuerdo=3, totalmente de acuerdo=4; dándonos categorías de supervisión adecuada de 60-80, supervisión regular de 40-59 y supervisión inadecuada menor de 39 puntos.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Percepción de la Supervisión de enfermería</p> <p>Es una de las principales funciones de liderazgo, gestión, control y dirección que realiza el personal de enfermería para mejorar las</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Aguilar (1994) quien señala que son necesarias y el supervisor de enfermería debe realizarlas de manera amical y profesionalmente, que le permita desarrollarse en un ámbito empático donde prime una convivencia profesional y conexión adecuada, y así el proceso de enseñanza-aprendizaje sea constante y permanente.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales definida por las relaciones del jefe enfermero con sus colegas y subalternos así también con el equipo multidisciplinario. - Buen trato, definido como el actuar cálido, comprensivo y justo de los enfermeros,

condiciones en el ámbito laboral y mantener la calidad en la atención (Camacho 2016)		- Empatía , que es la habilidad de los supervisores de enfermería de sentir con los demás experimentando sentimientos de los otros como suyos.
	- Dirección democrática	Es la que debe guiar la supervisión, como manifiestan Useda y Delgado (2019) y debe responder a las necesidades presentes en la sociedad y características del individuo. - Toma de decisiones , Lopera-Arango (2022) señala que es la capacidad crítica y responsable de los gestores en optar por la mejor solución - Responsabilidad , que caracteriza a los supervisores al tener congruencia entre lo personal y profesional para el logro de objetivos, - Criterio , para analizar y abordar los problemas y situaciones.
	- Vocación	Es la característica que identifica al supervisor para desarrollar sus funciones, de forma constructiva, mostrando compromiso e identificación con la institución y con los integrantes de la organización. - Trato humano con el personal, según Prieto (2007) es la acción o el arte de proporcionar los instrumentos que sirvan para mejorar o aliviar la enfermedad, sino que, en una visión más amplia, debería entenderse como la acción de proporcionar el mayor bienestar, ya sea físico, psíquico o psicosocial a la persona.
	- Liderazgo	Es la característica por el cual posee dominio e influye según refiere Velasco (2011), debe se distinguirse de los demás, busca la unión y un clima de trabajo en equipo, son indicadores: - Motiva el trabajo en equipo - Capacidad de comunicarse

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería**” elaborado por **Paez, Trujillo** en el año 2016. 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 sintácticas 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 (no cumple 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 esencialmente 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.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Percepción de la supervisión de enfermería:

Primera dimensión: Relaciones interpersonales:

Objetivos de la Dimensión: permitirá conocer si el supervisor de enfermería realiza de manera amical y profesionalmente sus funciones y le permita desarrollarse en un ámbito empático donde prime una convivencia profesional y conexión adecuada, y así el proceso de enseñanza-aprendizaje sea constante y permanente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Interpersonales	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Buen trato	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Empatía	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Dirección democrática

Objetivos de la Dimensión: Determinar si la supervisión de enfermería conjuga acciones para lograr armonía y democracia laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Responsabilidad	8	4	4	4	
Criterio	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

Tercera dimensión: Vocación

Objetivos de la Dimensión: Determinar si el supervisor de enfermería desarrolla sus funciones en forma constructiva, mostrando compromiso e identificación con la institución, con sus supervisados y con su profesión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato humano	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	

Cuarta dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Determinar si el supervisor de enfermería presenta dominio e influencia, lo distingue de los demás, busca la unión y un clima de trabajo en equipo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motiva el trabajo en equipo	18	4	4	4	
	20	4	4	4	
Capacidad para comunicarse	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	19	4	4	4	

 HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
Mgtr. Maribel Janet Sarmiento Mancebo
Mag. Gestión de los servicios de la salud N° 075
Especialista Enfermería Pedriátrica
CEP 42986 RNE 16679

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de solución de conflictos (ESOC)". 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:	LIC. MARIBEL SARMIENTO MANCCO	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera especialista en pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia	
Institución donde labora:	Hospital Nacional Cayetano Heredia	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	“Escala de solución de conflictos (ESOC)”
Autor:	Vera La Torre, José Luis (2014)
Adaptado:	Rocío Elizabeth Ruíz Ramírez de Clavijo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Enfermeras de unidades críticas
Significación:	<p>El cuestionario busca conocer la percepción de la supervisión de enfermería consta de 35 ítems, que nos permitirá medir sus 3 dimensiones: control emocional (24 ítems), competencia comunicativa (5 ítems) y evaluación de resultados(6 ítems) donde se marcará las opciones de rara vez o nunca es mi caso=1, pocas veces es mi caso=2, a veces es mi caso=3, muchas veces es mi caso=4 y siempre o casi siempre es mi caso=5; dándonos categorías de capacidad muy desarrollada de 175 a 150 puntos, capacidad desarrollada 149 a 130 puntos, capacidad promedio 129 a 115 puntos y poca capacidad desarrollada menor de 115 puntos.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Resolución de conflictos se definirá conceptualmente como el uso y desarrollo de técnicas y estrategias para resolver un conflicto	Control emocional	- Es la capacidad para usar recursos individuales y potenciales que evitan la carga emocional, son sus indicadores: - Tolerancia , es la capacidad del enfermero para enfrentar situaciones estresantes y adversas. - Empatía , es la capacidad de entender a los demás emocionalmente, ponerse en el

(Robbins 2004).		lugar del otro. - Adaptabilidad , como capacidad para involucrarse con el ambiente en conflicto. - Control de impulsividad , que es la forma de enfrentarse a un impulso.
	- Competencia comunicativa	Conjunto de habilidades para recibir y emitir mensajes usando el: - Lenguaje verbal y - Lenguaje no verbal;
	- Evaluación de resultados	- definiéndola como las acciones orientadas a determinar si son funcionales y ayudan a solucionar el conflicto, son sus indicadores: - Establecer resultados y - Estrategias de mejora.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Escala de solución de conflictos (ESOC)**” elaborado por José Luis Vera La Torre en el año 2014. 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 sintácticay 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	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	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 esencialmente 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.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Percepción de la supervisión de enfermería:

Primera dimensión: Control emocional:

Objetivos de la Dimensión: Considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Interpersonales	1	4	4	4	
	6	4	4	4	
	8	4	4	4	
	16	4	4	4	
	25	4	4	4	
	30	4	4	4	
Empatía	2	4	4	4	

	9	4	4	4	
	12	4	4	4	
	17	4	4	4	
	21	4	4	4	
	27	4	4	4	
	31	4	4	4	
Adaptabilidad	3	4	4	4	
	7	4	4	4	
	13	4	4	4	
	32	4	4	4	
Control de impulsividad	4	4	4	4	
	10	4	4	4	
	14	4	4	4	
	18	4	4	4	
	2	4	4	4	
	26	4	4	4	
	28	4	4	4	

Segunda dimensión: Competencia comunicativa

Objetivos de la Dimensión: Compreendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas.

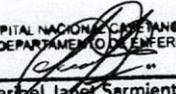
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación verbal	11	4	4	4	
	19	4	4	4	
	23	4	4	4	
Comunicación no	33	4	4	4	

verbal	34	4	4	4	
--------	----	---	---	---	--

Tercera dimensión: Evaluación de resultados

Objetivos de la Dimensión: Capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer resultados y estrategias de mejora	5	4	4	4	
	15	4	4	4	
	20	4	4	4	
	24	4	4	4	
	29	4	4	4	
	35	4	4	4	


 HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA
 DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

 Mgtr. Marcel Jarret Sarmiento Mancco
 Mag. Gestor de los servicios de la salud N° 875
 Especialista Enfermería Pediátrica
 CEP 42988 RNE 16678



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SARMIENTO MANCCO, MARIBEL JANET DNI 40883536	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/02/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
SARMIENTO MANCCO, MARIBEL JANET DNI 40883536	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA PEDIATRICA Fecha de diploma: 01/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/03/2012 Fecha egreso: 25/04/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
SARMIENTO MANCCO, MARIBEL JANET DNI 40883536	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de solución de conflictos (ESOC)". 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:	LIC. ELIZABETH ARRIETA ALDAVE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera jefa del servicio de LA Unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.
Institución donde labora:	Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
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 de la escala

Nombre de la Prueba:	“Escala de solución de conflictos (ESOC)”
Autor:	Vera La Torre, José Luis (2014)
Adaptado:	Rocío Elizabeth Ruíz Ramírez de Clavijo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Enfermeras de unidades críticas
Significación:	<p>El cuestionario busca conocer la percepción de la supervisión de enfermería consta de 35 ítems, que nos permitirá medir sus 3 dimensiones: control emocional (24 ítems), competencia comunicativa (5 ítems) y evaluación de resultados (6 ítems) donde se marcará las opciones:</p> <p>Rara vez o nunca es mi caso=1, Pocas veces es mi caso=2, A veces es mi caso=3, Muchas veces es mi caso=4 y Siempre o casi siempre es mi caso=5;</p> <p>Dándonos categorías de capacidad muy desarrollada de 175 a 150 puntos, capacidad desarrollada 149 a 130 puntos, capacidad promedio 129 a 115 puntos y poca capacidad desarrollada menor de 115 puntos.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Resolución de conflictos</p> <p>se definirá conceptualmente como el uso y desarrollo de técnicas y estrategias para resolver un conflicto (Robbins 2004).</p>	<p>Control emocional</p>	<p>- Es la capacidad para usar recursos individuales y potenciales que evitan la carga emocional, son sus indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tolerancia, es la capacidad del enfermero para enfrentar situaciones estresantes y adversas. - Empatía, es la capacidad de entender a los demás emocionalmente, ponerse en el lugar del otro. - Adaptabilidad, como capacidad para involucrarse con el ambiente en conflicto. - Control de impulsividad, que es la forma de enfrentarse a un impulso.
	<p>- Competencia comunicativa</p>	<p>Conjunto de habilidades para recibir y emitir mensajes usando el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje verbal y - Lenguaje no verbal;
	<p>- Evaluación de resultados</p>	<p>- definiéndola como las acciones orientadas a determinar si son funcionales y ayudan a solucionar el conflicto, son sus indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer resultados y - Estrategias de mejora.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Escala de solución de conflictos (ESOC)**” elaborado por José Luis Vera La Torre en el año 2014. 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 (no cumple 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 esencialmente 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.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Percepción de la supervisión de enfermería:

Primera dimensión: Control emocional:

Objetivos de la Dimensión: Considerado como el conjunto de habilidades que permitirán analizar la información obtenida antes de emitir una respuesta ante el conflicto percibido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Interpersonales	1	4	4	4	
	6	4	4	4	
	8	4	4	4	
	16	4	4	4	
	25	4	4	4	
	30	4	4	4	
Empatía	2	4	4	4	
	9	4	4	4	
	12	4	4	4	
	17	4	4	4	
	21	4	4	4	
	27	4	4	4	
	31	4	4	4	
Adaptabilidad	3	4	4	4	
	7	4	4	4	
	13	4	4	4	
	32	4	4	4	

Control de impulsividad	4	4	4	4	
	10	4	4	4	
	14	4	4	4	
	18	4	4	4	
	2	4	4	4	
	26	4	4	4	
	28	4	4	4	



Segunda dimensión: Competencia comunicativa

Objetivos de la Dimensión: Compreendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación verbal	11	4	4	4	
	19	4	4	4	
	23	4	4	4	
Comunicación no verbal	33	4	4	4	
	34	4	4	4	



Tercera dimensión: Evaluación de resultados

Objetivos de la Dimensión: Capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución de un conflicto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecer resultados y estrategias de mejora	5	4	4	4	
	15	4	4	4	
	20	4	4	4	
	24	4	4	4	
	29	4	4	4	
	35	4	4	4	



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería". 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:	Lic. ELIZABETH ARRIETA ALDAVE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Enfermera jefa del servicio de LA Unidad de cuidados intensivos pediátricos del Hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins.
Institución donde labora:	Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
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 de la escala

Nombre de la Prueba:	“Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería”
Autor:	Paez, Trujillo (2016)
Adaptado:	Rocío Elizabeth Ruíz Ramírez de Clavijo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Enfermeras de unidades críticas
Significación:	<p>El cuestionario busca conocer la percepción de la supervisión de enfermería consta de 20 ítems, que nos permitirá medir sus 4 dimensiones: relaciones interpersonales (con 5 ítems), dirección democrática (con 5 ítems), vocación (con 5 ítems) y liderazgo (con 5 ítems) donde se marcará las opciones:</p> <p>Totalmente en desacuerdo=0, En desacuerdo=1, Indeciso2, De acuerdo=3, Totalmente de acuerdo=4;</p> <p>Dándonos categorías de supervisión adecuada de 60-80, supervisión regular de 40-59 y supervisión inadecuada menor de 39 puntos.</p>

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Percepción de la Supervisión de enfermería</p> <p>Es una de las principales funciones de liderazgo, gestión, control y dirección que realiza el personal de enfermería para mejorar las condiciones en el ámbito laboral y mantener la calidad en la atención (Camacho 2016)</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Aguilar (1994) quien señala que son necesarias y el supervisor de enfermería debe realizarlas de manera amical y profesionalmente, que le permita desarrollarse en un ámbito empático donde prime una convivencia profesional y conexión adecuada, y así el proceso de enseñanza-aprendizaje sea constante y permanente.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales definida por las relaciones del jefe enfermero con sus colegas y subalternos así también con el equipo multidisciplinario. - Buen trato, definido como el actuar cálido, comprensivo y justo de los enfermeros, - Empatía, que es la habilidad de los supervisores de enfermería de sentir con los demás experimentando sentimientos de los otros como suyos.
	<p>- Dirección democrática</p>	<p>Es la que debe guiar la supervisión, como manifiestan Useda y Delgado (2019) y debe responder a las necesidades presentes en la sociedad y características del individuo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones, Lopera-Arango (2022) señala que es la capacidad crítica y responsable de los gestores en optar por la mejor solución - Responsabilidad, que caracteriza a los supervisores al tener congruencia entre lo personal y profesional para el logro de objetivos, - Criterio, para analizar y abordar los problemas y situaciones.

	- Vocación	Es la característica que identifica al supervisor para desarrollar sus funciones, de forma constructiva, mostrando compromiso e identificación con la institución y con los integrantes de la organización. - Trato humano con el personal, según Prieto (2007) es la acción o el arte de proporcionar los instrumentos que sirvan para mejorar o aliviar la enfermedad, sino que, en una visión más amplia, debería entenderse como la acción de proporcionar el mayor bienestar, ya sea físico, psíquico o psicosocial a la persona.
	- Liderazgo	Es la característica por el cual posee dominio e influye según refiere Velasco (2011), debe distinguirse de los demás, busca la unión y un clima de trabajo en equipo, son indicadores: - Motiva el trabajo en equipo - Capacidad de comunicarse

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Cuestionario Percepción de la Supervisión de Enfermería**” elaborado por **Paez, Trujillo** en el año 2016. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente,	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.

<p>es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple 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.
<p>RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.</p>	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.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario Percepción de la supervisión de enfermería:

Primera dimensión: Relaciones interpersonales:

Objetivos de la Dimensión: permitirá conocer si el supervisor de enfermería realiza de manera amical y profesionalmente sus funciones y le permita desarrollarse en un ámbito empático donde prime una convivencia profesional y conexión adecuada, y así el proceso de enseñanza-aprendizaje sea constante y permanente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Interpersonales	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Buen trato	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Empatía	5	4	4	4	

Segunda dimensión: Dirección democrática

Objetivos de la Dimensión: Determinar si la supervisión de enfermería conjuga acciones para lograr armonía y democracia laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Responsabilidad	8	4	4	4	
Criterio	9	4	4	4	
	10	4	4	4	


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA "LA ESCUELA" DE LA RED ASISTENCIAL INTEGRAL (RAI)
 LIC. ELIZABETH HARRIETA ALDAVE
 Enl. Esp. Cuidados Intensivos Pediátricos
 C.O.P. 31798 R.E.E. 10624

Tercera dimensión: Vocación

Objetivos de la Dimensión: Determinar si el supervisor de enfermería desarrolla sus funciones en forma constructiva, mostrando compromiso e identificación con la institución, con sus supervisados y con su profesión.

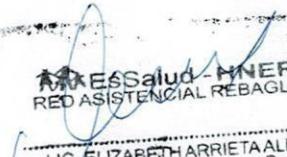
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato humano	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
	15	4	4	4	


 LIC. ELIZABETH HARRIETA ALDAVE
 Enf. Esp. Cuidados Intensivos Pediátricos
 C.E.P. 31798 R.E.E. 10824

Cuarta dimensión: Liderazgo

Objetivos de la Dimensión: Determinar si el supervisor de enfermería presenta dominio e influencia, lo distingue de los demás, busca la unión y un clima de trabajo en equipo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motiva el trabajo en equipo	18	4	4	4	
	20	4	4	4	
Capacidad para comunicarse	16	4	4	4	
	17	4	4	4	
	19	4	4	4	


 LIC. ELIZABETH HARRIETA ALDAVE
 Enf. Esp. Cuidados Intensivos Pediátricos
 C.E.P. 31798 R.E.E. 10824


 LIC. ELIZABETH HARRIETA ALDAVE
 Enf. Esp. Cuidados Intensivos Pediátricos
 C.E.P. 31798 R.E.E. 10824

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y TítulosREGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS
PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARRIETA ALDAVE, ELIZABETH DNI 07460104	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 07/07/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ARRIETA ALDAVE, ELIZABETH DNI 07460104	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/09/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ARRIETA ALDAVE, ELIZABETH DNI 07460104	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN CUIDADOS INTENSIVOS PEDIATRICOS Fecha de diploma: 29/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ARRIETA ALDAVE, ELIZABETH DNI 07460104	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 28/02/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA PERU
ARRIETA ALDAVE, ELIZABETH DNI 07460104	MAESTRO EN: GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 14/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/03/2017 Fecha egreso: 22/07/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento Cuestionario Supervisión de Enfermería

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	20

Confiabilidad del instrumento Escala de solución de conflictos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	35

Anexo 5: Cálculo de muestra

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Fuente: <https://acortar.link/wn73yY>

Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

POS GRADO

NIT: 1321 · 2022 - 6768

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 2 de noviembre de 2022.
Carta P. 1104-2022-UCV-VA-EPG-F01/I

Dr.
Ivan Miguel Vojvodic Hernandez
Director del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins
Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, unidades críticas



De mi mayor consideración:

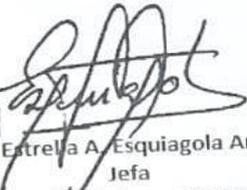
Es grato dirigirme a usted, para presentar a Ruiz Ramirez , Rocio Elizabeth ; identificada con DNI N° 10739975 y con código de matrícula N° 7002536384; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Percepción de la supervisión de enfermería y resolución de conflictos en las unidades críticas de un hospital de Lima, 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante; a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador Ruiz Ramirez , Rocio Elizabeth asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

Jesús María, 15 de noviembre de 2022

La que suscribe, Mg. Elizabeth Arrieta Aldave, jefa de enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del HNERM, otorga la presente constancia de aplicación de instrumentos de trabajo de investigación a Rocio Elizabeth Ruiz Ramírez, estudiante de maestría del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo, en relación a carta NITT 1321-2022-6268.

Se otorga la presente constancia para fines que el interesado considere conveniente.

Atentamente.


HOSPITAL - HNERM
RED ASISTENCIAL REBAGLIATI
LIC. ELIZABETH ARRIETA ALDAVE
Cm. Esp. Cuidados Intensivos Pediátricos
C.E.P. 3176B R.E.E. 10824

Anexo 7 Modelo de consentimiento

Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de la presente investigación, una clara explicación de este trabajo de investigación, así como de su rol en ella como participantes.

El presente estudio es de carácter correlacional tiene como objetivo determinar la relación entre la percepción de la supervisión de enfermería y resolución de conflictos en las áreas críticas de un hospital, 2023.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá una entrevista con el fin de responder preguntas de las encuestas, le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial. No se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya agradecemos su participación.

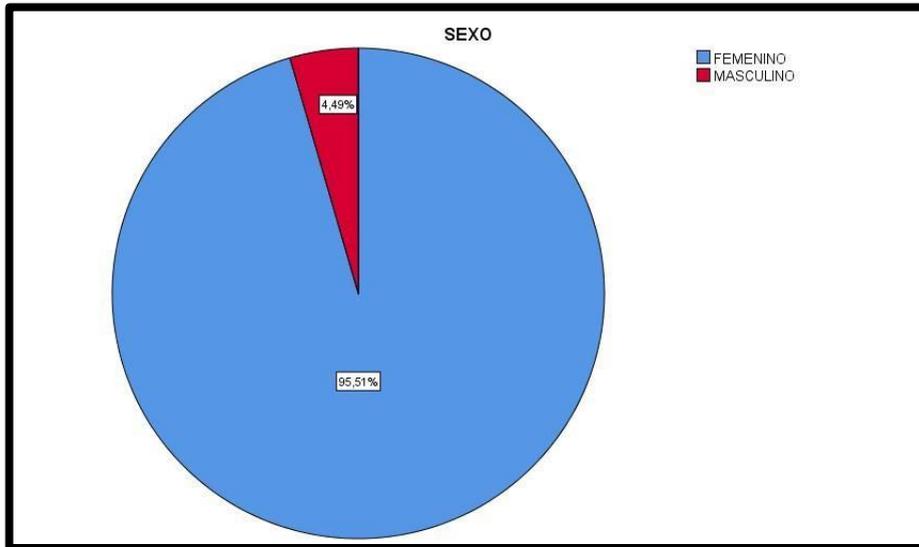
Autorizo participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) sobre la finalidad de este estudio.

Reconozco que la información que yo provea a esta investigación será confidencial y verídica. Para mayor constancia firmo este documento.

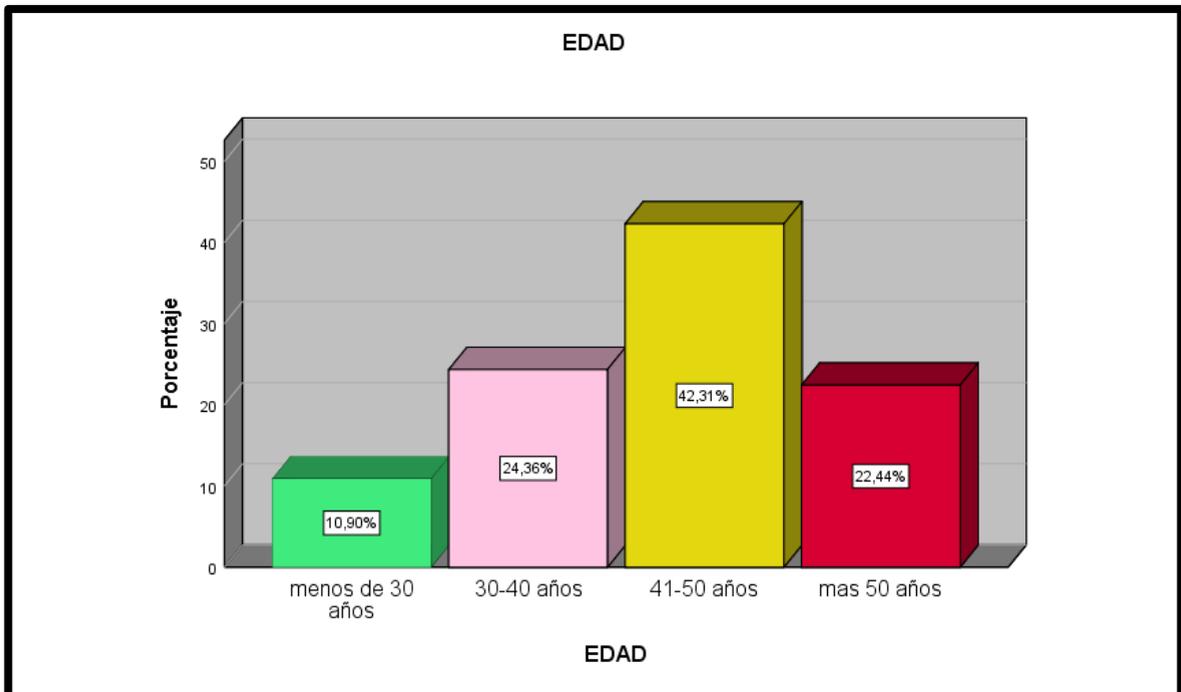
FIRMA Y DNI

Anexo 8: figuras de resultados

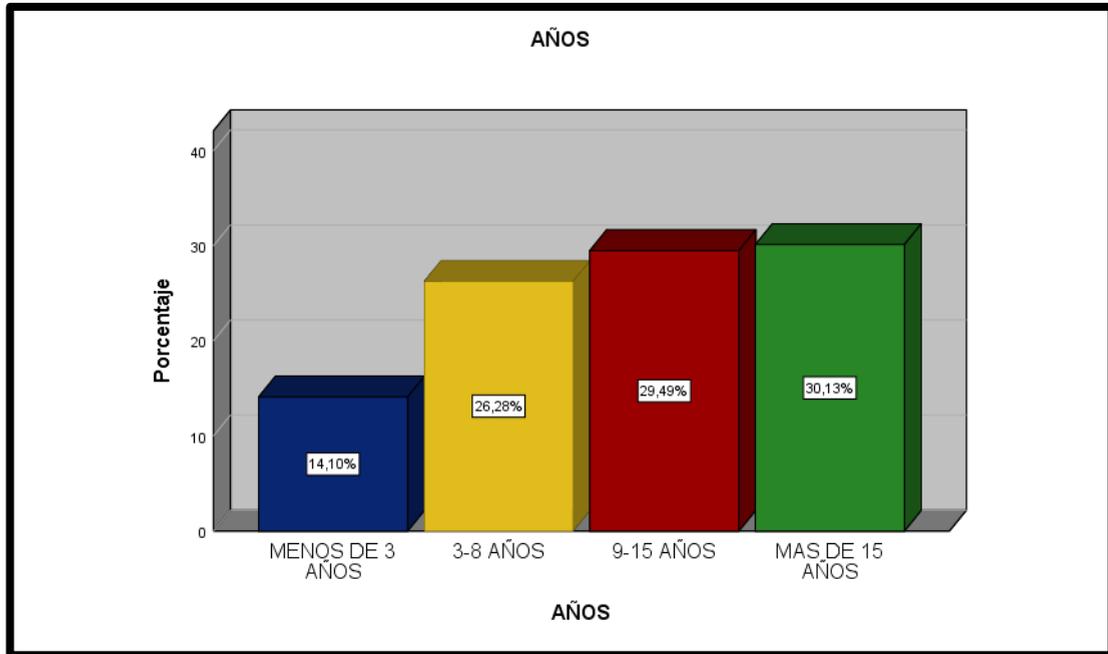
Distribución por sexo de participantes



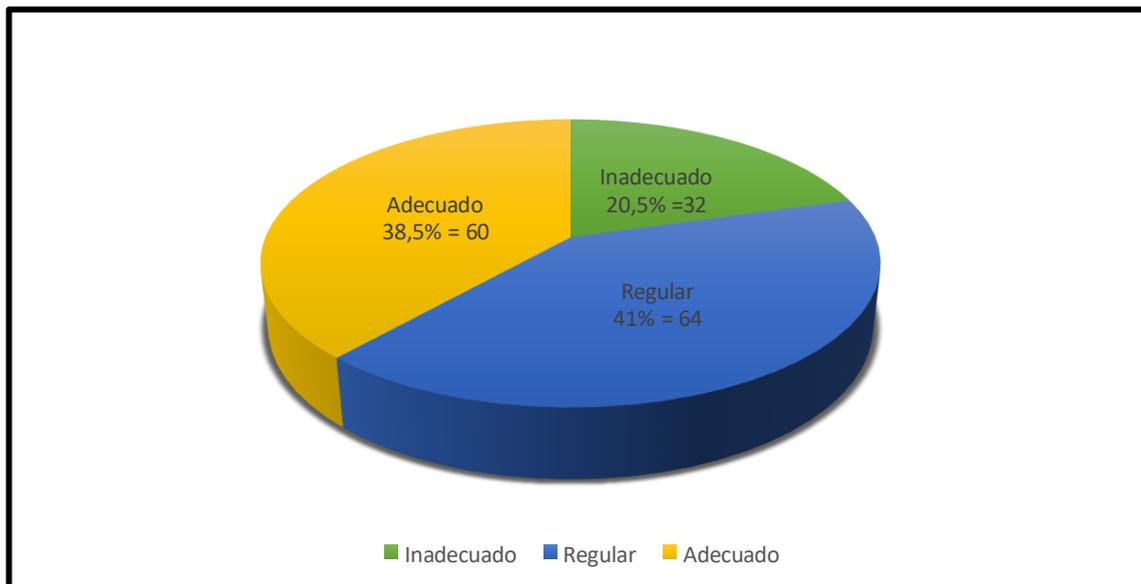
Distribución por grupo de edad de los participantes



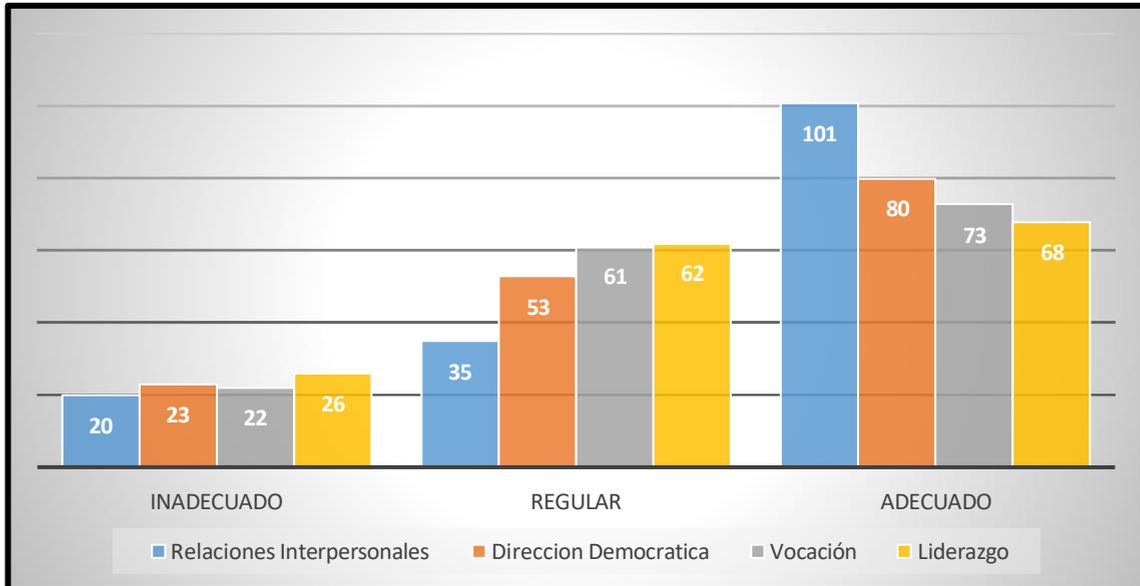
Distribución por años de servicio de los participantes



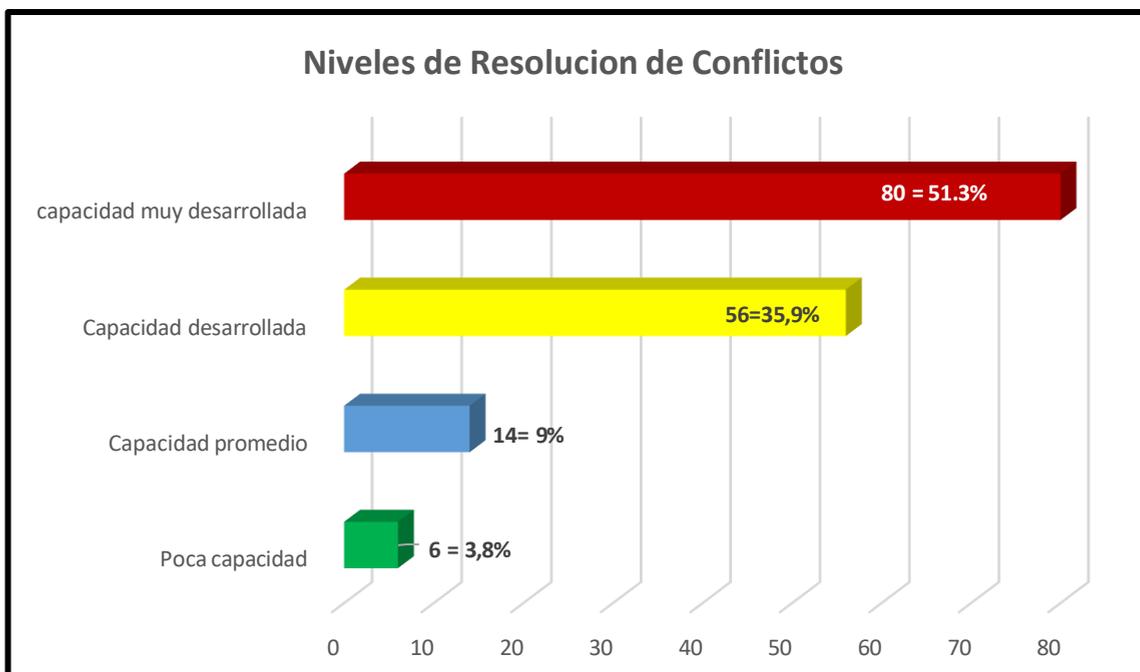
Distribución Niveles de la Percepción de la Supervisión de Enfermería



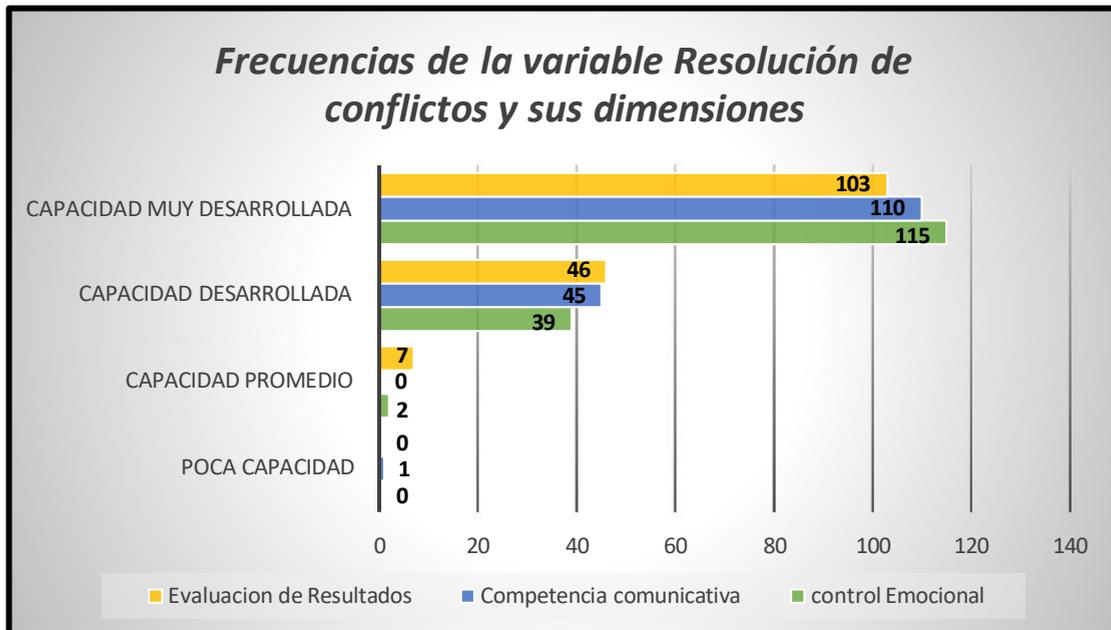
Frecuencias de la variable Percepción de la Supervisión y sus dimensiones



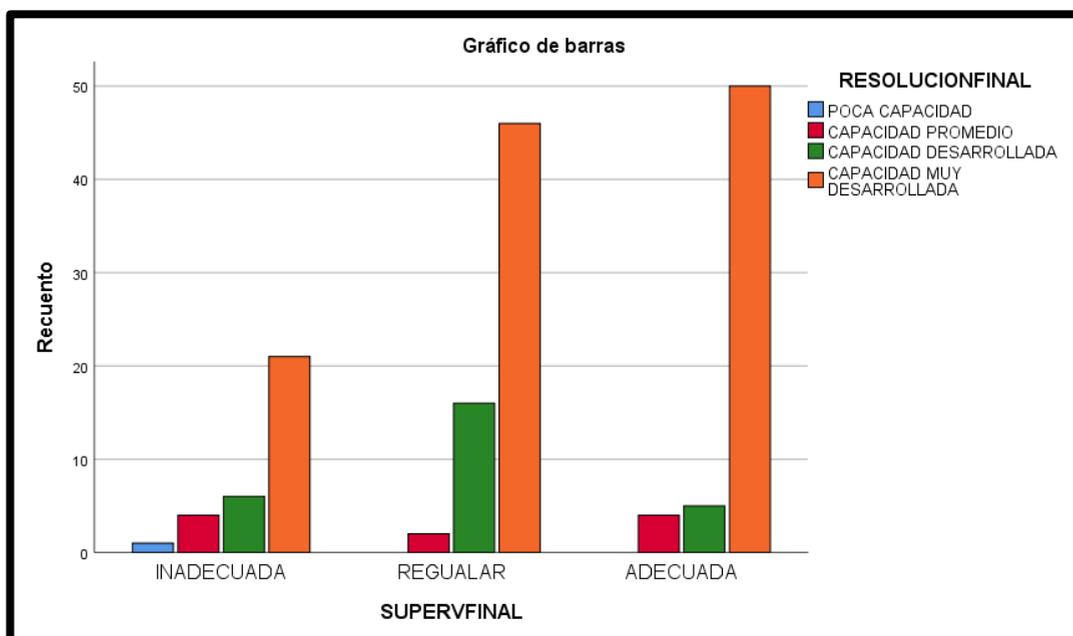
Distribución Niveles de Resolución de Conflictos



Frecuencias de la variable Resolución de Conflictos y sus dimensiones



Resolución de conflictos y Supervisión de enfermería



Anexo 9:

Base de datos Percepción de la Supervisión

P	E	S	A	1	2	3	4	5	RI	6	7	8	9	10	DD	11	12	13	14	15	V	16	17	18	19	20	L	T	
1	2	1	3	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	115	
2	2	1	2	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	100	
3	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35	
4	4	1	4	2	4	4	4	4	18	4	3	2	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	115	
5	3	1	3	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	117	
6	1	1	1	1	2	1	1	0	5	1	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	1	5	21
7	4	1	4	3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	2	3	2	2	2	11	113	
8	3	1	4	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	2	14	2	1	4	1	3	11	4	3	2	3	3	15	101	
9	3	2	4	3	3	4	4	3	17	3	3	4	2	2	14	2	2	2	4	4	14	4	1	1	3	3	12	102	
10	2	1	2	3	3	4	3	2	15	2	4	4	3	2	15	3	2	3	3	3	14	4	2	2	3	3	14	102	
11	3	1	2	3	3	3	3	3	15	4	4	3	1	2	14	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	2	17	113	
12	3	2	4	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	2	15	3	3	4	4	4	18	3	2	2	2	2	11	115	
13	2	1	2	3	3	3	3	4	16	2	3	2	2	2	11	3	4	4	3	3	17	2	3	2	3	2	12	100	
14	4	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	128	
15	3	1	2	3	3	3	4	3	16	3	4	3	1	2	13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	2	15	105	
16	4	1	4	0	3	1	1	1	6	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	0	1	0	3	1	5	25	
17	4	1	4	0	3	1	1	1	6	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	0	1	0	3	1	5	25	
18	3	1	3	1	3	1	1	3	9	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	7	53	
19	4	1	3	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	13	93	
20	3	1	3	1	3	1	1	3	9	2	2	1	1	1	7	1	2	1	1	2	7	2	1	1	2	1	7	53	
21	4	1	4	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	13	93	
22	4	1	4	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	119	
23	3	1	3	1	3	1	4	4	13	4	1	3	3	3	14	1	1	0	3	1	6	4	3	4	4	1	16	82	
24	2	1	2	3	5	4	4	3	19	5	3	4	2	3	17	4	3	4	4	2	17	5	4	2	1	1	13	119	
25	3	1	4	1	2	1	1	1	6	1	0	0	1	2	4	2	2	1	0	1	6	1	1	1	1	2	6	38	
26	1	1	2	0	1	1	1	2	5	2	2	2	2	2	10	2	2	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	38	
27	1	1	1	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	136	
28	1	2	1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	105	
29	2	1	2	4	4	4	4	4	20	2	3	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	132	
30	3	1	2	3	3	3	3	3	15	4	4	3	1	2	14	3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	2	17	113	
31	4	2	4	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	2	15	3	3	4	4	4	18	3	2	2	2	2	11	115	
32	3	1	2	3	3	3	3	4	16	2	3	2	2	2	11	3	4	4	3	3	17	2	3	2	3	2	12	100	
33	4	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	128	
34	4	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	2	17	127	
35	3	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	134	

36	3	1	3	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	115	
37	1	1	1	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	100
38	4	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	128
39	4	1	3	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	136
40	2	1	2	3	3	3	3	4	16	2	3	2	3	3	13	3	4	4	3	3	17	4	3	2	4	4	17	109
41	4	1	3	3	1	1	1	3	9	3	1	0	0	3	7	1	1	1	0	0	3	1	1	1	1	1	5	43
42	4	1	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	129
43	4	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	112
44	3	1	2	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18	124
45	3	1	2	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17	3	4	2	4	4	17	111
46	4	1	3	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	90
47	3	1	4	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	3	12	98
48	4	1	4	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	90
49	3	1	4	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	91
50	3	1	3	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	107
51	4	1	4	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	12
52	2	1	3	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	2	1	0	2	0	5	0	2	0	0	3	5	23
53	3	1	4	1	3	0	1	0	5	1	1	1	0	1	4	2	2	1	1	1	7	1	0	1	1	1	4	36
54	3	1	4	2	2	1	1	2	8	1	1	2	0	2	6	1	1	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	47
55	2	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	1	6	1	2	1	0	1	5	39
56	2	1	1	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	18	124
57	3	1	1	3	3	3	3	1	13	1	4	3	3	3	14	3	3	1	1	1	9	3	1	2	1	1	8	80
58	4	1	4	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	90
59	3	1	4	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	2	3	2	3	13	3	2	2	2	3	12	98
60	3	1	4	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	88
61	2	1	1	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	2	10	88
62	3	1	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	105
63	3	1	4	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	72
64	3	1	3	3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	80
65	4	1	4	2	4	1	2	2	11	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	72
66	2	1	3	2	3	2	2	2	11	1	1	1	2	1	6	3	2	3	2	2	12	3	3	4	1	2	13	71
67	3	1	4	4	3	3	3	3	16	1	1	2	0	3	7	3	2	3	1	3	12	3	3	3	1	3	13	83
68	4	1	4	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	76
69	2	1	2	3	4	4	4	3	18	3	3	2	4	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	118
70	1	1	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	140
71	3	1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	1	17	3	3	3	3	3	15	109
72	2	1	3	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	0	3	1	1	0	1	0	3	0	0	1	1	0	2	22
73	1	1	2	0	1	1	1	1	4	2	1	3	0	0	6	3	3	0	0	2	8	0	1	0	2	2	5	41
74	3	1	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	0	1	5	3	2	2	1	1	9	1	1	0	2	1	5	43
75	2	1	1	1	3	3	3	3	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	97
76	2	1	1	3	4	3	1	1	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	104
77	4	1	4	2	2	2	3	3	12	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	89
78	3	1	2	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	109

79	2	1	2	3	3	2	4	3	15	2	3	3	2	3	13	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16	106
80	4	1	4	0	3	1	3	4	11	3	3	0	1	3	10	4	3	2	3	2	14	3	3	3	3	4	16	86
81	3	1	3	3	3	0	2	1	9	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	60
82	3	2	4	0	2	1	1	2	6	2	0	3	3	1	9	4	3	3	3	0	13	3	3	3	3	0	12	68
83	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	125
84	2	1	1	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	4	4	2	3	2	15	77
85	1	1	1	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	92
86	2	1	2	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	111
87	1	1	1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	125
88	4	1	4	4	3	3	3	3	16	1	0	0	0	1	2	3	1	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	46
89	3	1	4	2	4	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	4	3	3	3	0	13	3	2	0	0	0	5	89
90	4	1	4	1	3	3	1	2	10	1	1	0	0	1	3	3	3	2	2	2	12	3	3	2	1	2	11	61
91	3	1	4	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18	118
92	2	1	2	3	3	3	2	3	14	3	2	4	4	3	16	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	11	97
93	3	1	3	2	3	2	3	4	14	3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	2	12	3	2	2	2	3	12	96
94	3	1	3	3	4	4	4	3	18	2	2	2	4	3	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	1	8	92
95	3	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	75
96	3	1	3	3	4	3	3	3	16	3	2	2	4	4	15	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	95
97	3	2	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	2	2	3	3	13	91
98	2	1	3	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	1	9	2	2	1	1	2	8	78
99	3	1	4	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	52
100	2	1	2	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	88
101	3	1	3	4	3	3	3	3	16	2	2	2	1	3	10	3	2	3	1	3	12	3	3	3	1	3	13	89
102	4	1	3	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	3	3	2	2	2	12	78
103	2	1	3	3	4	4	3	3	17	3	3	2	4	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	113
104	1	1	1	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	136
105	3	1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	1	17	3	3	3	3	3	15	109
106	2	1	3	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	1	4	1	1	0	1	2	5	2	2	1	1	1	7	33
107	1	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	3	3	3	12	3	3	1	2	2	11	0	1	0	2	2	5	61
108	3	2	3	2	2	1	1	2	8	2	3	3	3	1	12	4	3	3	3	2	15	3	3	3	3	1	13	83
109	3	1	2	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	125
110	1	1	2	2	2	3	2	3	12	2	2	4	4	3	15	2	3	2	3	3	13	4	4	2	3	2	15	95
111	2	1	1	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	2	10	94
112	4	1	3	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	109
113	1	1	1	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16	124
114	4	1	3	4	3	3	3	3	16	1	0	1	1	1	4	3	1	1	0	0	5	1	1	1	2	0	5	55
115	3	1	4	2	4	4	3	3	16	3	2	2	2	4	13	3	4	3	3	2	15	3	2	1	0	1	7	95
116	3	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	2	3	2	3	13	123
117	2	1	2	2	2	3	2	3	12	2	2	4	4	3	15	2	3	2	3	3	13	4	4	2	3	2	15	95
118	2	1	1	3	2	2	3	3	13	3	4	2	2	3	14	3	3	3	3	4	16	4	4	2	2	2	14	100
119	4	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2	2	3	3	3	13	101
120	1	1	2	2	2	3	2	3	12	2	2	4	4	3	15	2	3	2	3	3	13	4	4	2	3	2	15	95
121	3	1	4	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	98

122	3	1	2	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	18	128
123	2	1	1	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	136
124	3	1	3	3	3	3	3	4	16	2	3	2	3	3	13	3	4	4	3	3	17	4	3	2	4	4	17	109
125	3	1	4	3	1	1	1	3	9	3	1	0	0	3	7	1	1	1	1	0	4	2	1	1	1	1	6	46
126	3	2	3	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17	125
127	2	1	2	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	112
128	3	1	2	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19	2	2	3	4	3	14	3	3	4	4	4	18	116
129	3	1	4	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	4	16	106
130	2	1	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	1	1	2	2	9	87
131	3	1	3	3	3	4	3	3	16	3	3	3	2	3	14	3	2	3	1	1	10	1	2	2	2	3	10	90
132	2	1	3	3	3	3	3	3	15	2	2	3	2	3	12	3	3	2	2	3	13	2	2	2	2	2	10	90
133	1	1	1	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	2	11	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	87
134	3	1	4	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15	101
135	2	1	3	2	1	1	1	0	5	1	1	1	0	0	3	2	1	1	1	0	5	0	0	0	0	0	0	26
136	2	1	2	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	2	1	0	2	0	5	0	2	0	0	3	5	23
137	4	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	123
138	3	1	2	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	2	11	89
139	1	1	2	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	2	3	3	2	2	12	96
140	2	1	1	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	115
141	4	1	3	4	4	4	4	3	19	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	118
142	1	1	1	4	3	3	3	3	16	1	0	1	1	1	4	3	1	1	2	1	8	1	1	1	2	0	5	61
143	2	1	2	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	76
144	3	1	3	3	4	4	4	3	18	3	3	2	4	3	15	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	4	18	118
145	4	1	3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	140
146	3	1	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	5	5	1	17	3	3	3	3	3	15	109
147	3	1	3	1	1	0	1	1	4	0	1	1	1	0	3	1	1	0	1	0	3	0	0	1	1	0	2	22
148	4	1	4	0	1	2	2	2	7	2	1	3	3	1	10	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	2	10	58
149	2	1	2	1	1	1	1	1	5	2	1	1	0	1	5	3	1	0	1	1	6	2	2	2	2	1	9	41
150	4	1	4	2	1	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	76
151	3	1	2	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	88
152	2	1	3	2	2	3	2	3	12	2	3	3	3	3	14	2	3	2	3	2	12	3	2	2	3	2	12	88
153	3	1	2	3	3	4	3	3	16	3	3	2	2	3	13	3	3	3	2	2	13	2	3	1	2	2	10	94
154	3	1	2	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	115
155	2	1	2	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	6	56
156	3	1	2	3	3	3	3	4	16	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	88

Base de datos Resolución de Conflictos

P	E	S	A	1	2	4	6	8	9	10	12	14	16	17	18	21	22	25	26	27	28	30	31	CE	11	19	23	33	34	CC	5	15	20	24	29	35	32	13	3	7	ER	TOTAL	
1	2	F	3	4	4	5	5	4	5	3	5	1	5	5	1	4	4	4	1	5	2	4	4	75	3	4	4	4	4	19	4	5	5	4	5	5	5	4	2	2	41	135	
2	2	F	2	4	5	5	5	4	5	1	5	1	4	5	1	5	5	4	1	4	2	5	5	76	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	5	5	5	5	1	5	41	139	
3	2	F	1	3	3	5	4	3	4	2	1	1	1	5	1	5	4	3	3	3	1	1	1	54	4	4	4	3	5	20	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3	25	99	
4	4	F	4	4	5	5	5	5	5	1	5	1	4	5	1	4	5	5	1	5	2	5	5	78	5	3	5	4	5	22	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	43	143	
5	3	F	3	4	5	4	3	3	4	2	4	1	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	68	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	1	3	33	123	
6	1	F	1	3	5	4	5	3	5	1	5	1	4	5	1	4	5	4	1	3	1	4	5	69	5	4	5	4	5	23	3	4	3	5	4	5	5	4	2	3	38	130	
7	4	F	4	3	5	4	5	4	5	1	5	1	5	5	1	5	4	3	2	4	1	4	4	71	5	3	5	4	5	22	3	4	4	4	5	4	3	5	1	4	37	130	
8	3	F	4	4	5	3	4	4	5	2	4	1	4	5	1	5	5	5	1	3	1	3	5	70	4	2	4	3	4	17	5	3	5	4	3	3	5	4	1	4	37	124	
9	3	M	4	4	5	5	4	3	4	1	5	1	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	70	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	42	133	
10	2	F	2	3	5	5	4	5	4	1	4	2	4	4	2	5	5	2	3	3	1	4	4	70	4	3	5	5	4	21	3	5	4	3	4	5	5	5	2	4	40	131	
11	3	F	2	3	5	4	5	5	4	2	3	1	3	5	1	4	5	4	1	4	1	3	5	68	4	5	5	4	5	23	3	4	4	5	4	3	4	4	1	4	36	127	
12	3	M	4	3	5	5	4	4	5	1	4	1	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	70	5	3	3	4	5	20	5	4	3	4	5	4	5	4	2	5	41	131	
13	2	F	2	4	4	5	4	4	5	3	5	2	4	4	1	5	5	4	2	4	1	4	4	74	4	2	4	4	5	19	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	40	133	
14	4	F	3	5	5	5	5	4	4	1	5	1	5	5	1	5	4	4	1	5	1	5	5	76	5	2	5	5	5	22	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	43	141	
15	3	F	2	2	4	5	4	4	4	2	4	1	4	4	1	4	5	3	1	3	2	4	5	66	5	3	4	4	4	20	4	5	4	3	4	5	5	5	2	4	41	127	
16	4	F	4	5	5	5	4	5	5	2	5	2	4	5	3	5	5	5	2	4	1	5	5	82	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47	153	
17	4	F	4	4	2	4	3	2	4	1	4	2	4	4	3	5	4	5	2	4	1	4	4	66	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	5	37	121
18	3	F	3	5	5	5	5	4	4	1	5	1	5	4	1	5	5	5	3	4	1	5	5	78	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	44	146
19	4	F	4	5	5	4	4	5	5	2	5	1	3	5	1	5	4	5	2	3	1	4	5	74	3	5	4	5	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47	143	
20	3	F	3	1	1	5	4	2	5	1	5	3	5	5	1	5	3	5	2	5	1	5	5	69	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	46	137	
21	4	F	4	3	5	4	5	4	5	1	5	3	5	5	1	5	5	4	2	4	1	4	4	75	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	136	
22	4	F	4	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	5	1	5	5	5	1	3	1	4	5	73	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	4	5	4	1	4	39	132	
23	3	F	3	4	5	5	4	3	4	1	5	3	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	72	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43	136	
24	2	F	2	4	5	5	5	4	5	1	5	1	4	5	1	5	5	4	1	4	1	5	5	75	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	42	139	
25	3	F	4	2	1	5	2	1	1	2	4	1	1	5	1	1	4	1	1	1	1	1	2	38	5	5	5	4	5	24	2	1	2	2	2	2	4	4	1	4	24	86	
26	1	F	2	2	2	5	5	5	3	1	4	1	5	4	1	3	5	5	1	2	1	5	3	63	5	5	5	5	4	24	5	5	5	2	5	5	4	5	1	5	42	129	
27	1	F	1	5	5	4	3	2	5	1	5	2	2	5	1	5	5	4	1	4	1	3	5	68	5	5	5	3	4	22	4	4	4	4	3	4	4	4	1	2	34	124	
28	1	M	1	1	2	5	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	4	2	1	2	1	3	2	46	5	4	4	3	4	20	1	2	4	3	2	3	4	1	3	4	27	93	
29	2	F	2	5	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	1	5	5	3	3	5	1	5	5	72	3	5	4	4	5	21	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	44	137	
30	3	F	2	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	1	5	5	5	3	4	1	5	5	82	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46	152	
31	4	M	4	3	5	4	5	4	5	1	5	1	5	5	1	5	5	4	2	4	1	4	4	73	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	134	

32	3	F	2	4	5	4	4	4	5	2	4	1	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	71	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	3	4	4	4	1	4	37	128		
33	4	F	3	4	5	5	4	3	4	1	5	1	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	70	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43	134		
34	4	F	3	4	4	5	4	4	5	3	5	2	4	4	1	5	5	4	2	4	1	4	4	74	4	4	4	4	5	21	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	40	135		
35	3	F	3	4	4	5	5	4	5	3	5	1	5	5	1	4	4	4	1	5	2	4	4	75	3	4	4	4	4	19	4	5	5	4	5	5	5	4	2	4	43	137		
36	3	F	3	4	5	5	5	4	5	1	5	1	4	5	1	5	5	4	1	4	2	5	5	76	4	4	5	5	4	22	4	4	3	4	5	5	3	5	1	5	39	137		
37	1	F	1	3	3	5	4	3	4	2	1	1	3	5	1	5	4	3	3	3	1	1	1	56	4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	3	2	5	1	2	3	29	105		
38	4	F	3	4	5	5	5	5	5	1	5	1	4	5	1	4	5	5	1	5	1	5	5	77	5	3	5	4	5	22	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	43	142		
39	4	F	3	4	5	4	3	3	4	2	4	1	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	68	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	1	3	33	123		
40	2	F	2	3	5	4	5	4	5	1	5	1	5	5	1	5	5	4	2	4	1	4	4	73	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	134		
41	4	F	3	4	5	4	4	4	5	2	4	3	4	5	1	5	5	5	1	3	1	4	5	74	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	4	5	4	1	4	39	133		
42	4	F	3	4	5	5	4	3	4	1	5	3	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	72	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43	136		
43	4	M	4	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	4	1	5	5	5	3	4	1	5	5	82	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	45	151	
44	3	F	2	1	1	5	1	2	1	1	1	3	2	4	1	2	4	3	1	3	1	3	3	43	5	5	5	5	5	25	1	2	3	2	2	3	4	2	1	4	24	92		
45	3	F	2	5	5	4	5	5	5	1	5	3	5	5	1	4	5	5	2	5	1	2	4	77	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	46	144	
46	4	F	3	3	3	5	3	2	3	1	3	2	2	4	1	2	4	4	1	3	1	3	3	53	5	5	5	5	5	25	3	2	3	2	4	3	4	2	1	4	28	106		
47	3	F	4	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	1	4	5	5	2	5	1	4	4	79	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	4	5	4	5	2	5	45	145		
48	4	F	4	4	5	4	3	3	4	2	4	2	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	69	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	1	3	33	124		
49	3	F	4	3	5	4	5	4	5	1	5	2	5	5	1	5	5	4	2	4	1	4	4	74	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	135		
50	3	F	3	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	5	1	5	5	5	1	3	1	4	5	73	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	4	5	4	1	4	39	132		
51	4	F	4	2	3	4	5	4	3	1	5	3	5	5	1	4	5	5	2	5	1	5	4	72	5	4	5	3	4	21	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	39	132		
52	2	F	3	1	1	4	1	1	3	1	3	3	2	5	1	2	5	3	1	2	1	2	2	44	5	4	5	5	4	23	2	2	2	2	2	2	4	2	2	5	25	92		
53	3	F	4	1	1	5	1	2	1	1	1	3	2	4	1	2	5	3	1	3	1	3	3	44	5	5	5	5	5	25	1	2	3	2	2	3	4	2	1	4	24	93		
54	3	F	4	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	1	4	5	5	2	5	1	2	4	78	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	46	145	
55	2	F	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	1	5	4	4	3	3	1	3	4	70	3	3	4	3	3	16	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	37	123		
56	2	F	1	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	1	5	4	5	3	5	1	5	5	81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	152	
57	3	F	1	2	2	4	2	1	5	1	5	4	4	5	1	5	4	2	2	2	1	1	2	55	4	5	4	5	5	23	2	2	5	5	2	1	4	5	1	5	32	110		
58	4	F	4	2	1	3	5	5	5	1	5	2	5	4	1	5	5	5	4	5	1	4	5	73	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	46	142
59	3	F	4	3	4	5	4	4	4	1	5	2	5	5	1	5	5	5	4	5	1	4	5	77	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	44	144
60	3	F	4	4	5	3	4	3	3	2	1	4	4	4	3	3	4	2	2	3	1	5	4	64	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	3	4	2	4	1	3	32	117		
61	2	F	1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	2	3	4	2	2	3	1	4	3	65	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	36	121		
62	3	F	3	2	1	5	2	1	2	1	4	4	4	5	1	5	5	5	1	4	1	1	4	58	5	5	5	5	5	25	1	1	5	4	4	3	5	4	1	5	33	116		
63	3	F	4	5	5	5	4	3	5	1	5	5	2	5	1	5	4	5	1	5	1	5	5	77	3	5	5	4	3	20	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	4	40	137	
64	3	F	3	5	5	5	4	3	5	1	5	1	4	5	2	5	4	5	1	5	1	5	5	76	4	5	5	5	2	21	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	5	42	139	
65	4	F	4	4	4	5	5	4	1	1	2	4	3	5	1	3	5	5	1	2	1	5	5	66	4	1	4	4	5	18	5	5	1	5	5	5	4	5	1	5	41	125		
66	2	F	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	37	123		
67	3	F	4	4	4	5	5	4	5	1	5	3	4	5	1	5	5	5	1	5	1	4	4	76	5	5	5	5	5	25	4	4	1	4	4	5	5	4	1	2	34	135		
68	4	F	4	1	5	5	4	3	1	1	5	3	5	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	67	3	5	5	5	5	23	5	1	4	5	1	4	5	5	1	3	34	124		

69	2	F	2	4	5	5	4	2	1	1	5	3	4	5	1	5	5	5	1	1	1	4	4	66	2	5	5	5	2	19	4	1	5	5	4	5	5	5	2	5	41	126		
70	1	F	1	4	5	4	2	2	5	2	1	4	2	4	2	5	5	4	2	4	2	2	5	66	5	2	5	4	2	18	4	5	4	4	5	5	2	4	1	5	39	123		
71	3	F	4	5	1	4	5	5	1	2	5	2	5	5	2	5	5	5	1	4	1	5	5	73	4	3	4	4	4	19	5	4	2	5	5	5	5	5	3	5	44	136		
72	2	F	3	3	2	2	4	3	1	1	4	2	3	4	1	4	4	3	2	2	1	4	4	54	4	4	3	2	3	16	5	4	3	4	4	5	1	3	1	3	33	103		
73	1	F	2	4	5	2	4	5	5	2	4	2	5	4	2	4	5	5	2	4	1	4	4	73	4	5	3	3	4	19	4	4	4	3	3	3	4	2	2	4	33	125		
74	3	F	4	5	5	3	4	5	2	2	3	2	5	5	1	4	5	5	3	4	1	4	4	72	3	3	4	3	3	16	5	5	4	4	4	4	3	5	1	4	39	127		
75	2	F	1	4	4	5	5	4	5	1	5	2	5	5	1	4	5	4	1	3	1	5	5	74	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	5	1	1	5	38	137		
76	2	F	1	1	1	5	4	5	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	1	5	5	76	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	5	4	5	1	5	42	140		
77	4	F	4	3	3	5	3	1	5	1	5	3	3	5	1	4	5	3	1	3	1	3	3	61	5	3	5	5	5	23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	115		
78	3	F	2	3	1	5	5	4	1	1	3	3	4	5	1	3	5	3	1	2	1	5	3	59	5	5	5	5	5	25	4	4	3	2	3	5	5	5	1	5	37	121		
79	2	F	2	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	70	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	35	122		
80	4	F	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	71	3	4	5	4	4	20	4	5	4	3	4	4	3	4	1	5	37	128		
81	3	F	3	4	2	5	5	2	4	3	5	2	5	5	1	4	5	4	2	4	1	5	4	72	5	5	4	3	5	22	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	41	135		
82	3	M	4	5	5	5	4	3	5	3	5	2	1	3	5	5	5	5	1	4	1	1	1	69	3	1	1	2	3	10	5	2	1	5	1	1	4	4	1	4	28	107		
83	3	F	2	2	5	4	4	5	5	1	4	3	4	5	4	5	4	5	1	2	1	5	5	74	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	45	140	
84	2	F	1	4	5	4	4	4	5	1	5	3	4	5	1	5	5	5	1	4	1	4	5	75	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	43	141		
85	1	F	1	2	4	5	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	4	2	3	3	3	2	2	53	2	4	4	3	4	17	3	2	4	3	3	2	4	2	2	3	28	98		
86	2	F	2	5	3	5	5	5	5	1	5	1	3	5	1	5	5	5	1	3	1	5	5	74	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	4	4	2	2	5	41	140		
87	1	F	1	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5	1	4	5	4	1	4	1	4	4	68	5	3	5	2	3	18	5	4	5	5	5	4	2	1	1	4	36	122		
88	4	F	4	1	1	2	2	1	4	3	3	4	3	4	4	2	1	3	1	2	1	2	4	48	5	5	4	5	5	24	5	2	1	3	3	4	5	1	2	4	30	102		
89	3	F	4	1	1	4	4	1	4	3	4	4	4	5	1	3	4	3	1	1	1	4	3	56	4	5	3	4	4	20	4	1	2	3	3	3	4	5	2	5	32	108		
90	4	F	4	2	2	4	3	2	3	1	5	3	1	4	1	3	5	1	1	2	1	4	4	52	5	5	4	4	5	23	5	5	1	2	2	4	4	5	1	5	34	109		
91	3	F	4	4	5	4	4	4	5	1	5	3	4	5	2	4	5	5	2	4	1	5	4	76	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	39	138		
92	2	F	2	4	5	5	4	4	4	1	5	3	4	4	2	5	4	3	2	4	5	3	4	75	4	5	5	4	4	22	5	4	4	3	4	5	4	5	2	4	40	137		
93	3	F	3	5	4	5	4	4	5	2	5	2	4	4	2	5	5	4	2	4	1	4	4	75	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	3	5	4	5	1	5	41	139		
94	3	F	3	4	4	4	4	1	4	4	1	2	4	5	1	4	4	5	1	5	1	5	4	67	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	42	131		
95	3	F	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	5	5	1	4	5	4	2	4	2	4	5	77	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	5	47	144	
96	3	F	3	5	4	5	5	5	3	3	5	2	5	5	1	5	5	5	2	5	2	5	5	82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	47	154
97	3	M	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	2	5	5	5	2	5	2	5	5	86	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	45	151	
98	2	F	3	4	4	4	4	5	4	1	5	2	5	5	1	4	5	5	1	4	1	4	5	73	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	42	137	
99	3	F	4	5	5	4	4	5	4	2	5	2	4	4	1	5	4	4	1	5	1	4	5	74	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	5	4	5	1	4	42	137		
100	2	F	2	3	4	4	3	3	4	1	5	3	3	5	1	4	5	3	1	5	1	4	5	67	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	39	128	
101	3	F	3	3	3	5	3	4	5	1	5	2	5	4	2	5	4	5	2	5	1	5	5	74	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	2	40	136	
102	4	F	3	3	3	5	3	1	5	1	5	1	3	5	1	4	5	3	1	3	1	3	3	59	5	3	5	5	5	23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	32	114	
103	2	F	3	3	1	5	5	4	1	1	3	1	4	5	2	3	5	3	1	2	1	5	3	58	5	4	5	5	5	24	4	4	3	2	3	5	5	5	1	5	37	119		
104	1	F	1	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	68	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	35	120		
105	3	F	4	4	5	4	3	4	5	3	5	2	4	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	69	4	5	4	4	4	21	3	5	4	3	4	4	4	4	4	1	5	37	127	

106	2	F	3	5	4	5	5	5	2	3	5	3	5	5	1	5	5	5	3	5	2	5	5	83	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	154		
107	1	F	2	4	5	4	4	3	4	2	4	2	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	70	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	2	3	34	126		
108	3	M	3	3	5	4	5	4	5	1	5	2	5	5	1	5	5	4	2	4	2	4	4	75	5	3	5	4	5	22	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	136		
109	3	F	2	4	5	4	4	4	5	2	4	2	4	5	1	5	5	5	1	3	1	4	5	73	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	4	5	4	1	4	39	132		
110	1	F	2	4	5	5	4	3	4	1	5	1	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	70	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43	134		
111	2	F	1	5	5	5	5	4	4	1	5	3	5	4	2	5	5	5	3	5	1	5	5	82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	44	151	
112	4	F	3	1	1	5	1	3	1	1	4	1	2	4	1	2	4	3	1	4	1	3	3	46	5	5	5	4	5	24	1	2	3	3	2	4	5	2	1	4	27	97		
113	1	F	1	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	1	4	5	5	2	5	2	2	4	78	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	46	145	
114	4	F	3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	2	4	1	2	4	4	1	3	1	3	3	55	4	5	5	5	5	24	3	2	3	2	4	3	4	2	1	4	28	107		
115	3	F	4	1	4	4	4	5	5	2	5	3	5	5	2	5	4	5	2	5	1	5	5	77	5	5	4	4	4	22	4	5	4	4	5	5	4	5	1	5	42	141		
116	3	F	3	3	3	5	3	1	5	1	5	4	3	5	1	4	5	3	1	3	1	3	3	62	5	3	5	5	5	23	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	32	117	
117	2	F	2	3	1	5	5	4	1	1	3	5	4	5	1	3	5	3	1	2	1	5	3	61	5	5	5	5	5	25	4	4	3	2	3	5	5	5	1	5	37	123		
118	2	F	1	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	2	4	2	4	4	66	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	35	118		
119	4	F	2	4	5	4	3	4	5	3	5	1	4	5	1	4	4	4	2	4	1	2	4	69	3	5	4	4	4	20	4	5	4	3	4	4	4	4	1	5	38	127		
120	1	F	2	4	4	5	5	5	3	3	5	1	4	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	45	151	
121	3	F	4	4	5	4	5	5	5	3	5	1	4	5	1	4	5	5	1	5	2	5	5	79	3	3	5	4	5	20	4	5	4	5	4	5	5	5	1	5	43	142		
122	3	F	2	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	67	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	1	3	33	122		
123	2	F	1	3	5	4	5	3	5	3	5	1	4	5	1	4	5	4	1	3	1	4	5	71	5	4	5	4	5	23	3	4	3	5	4	5	5	4	2	3	38	132		
124	3	F	3	3	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	1	5	4	3	2	4	1	4	4	73	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	4	3	5	1	4	36	128		
125	3	F	4	4	5	3	4	4	5	4	4	1	4	5	1	5	5	5	1	3	1	3	5	72	4	2	4	3	4	17	5	3	5	4	3	3	5	4	1	4	37	126		
126	3	M	3	4	3	4	4	3	4	5	5	2	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	72	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	1	5	42	135		
127	2	F	2	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	5	5	2	3	3	1	4	4	75	4	3	5	5	4	21	3	5	4	3	4	5	5	5	2	4	40	136		
128	3	F	2	3	5	4	5	5	4	2	3	2	3	5	1	4	5	4	1	4	1	3	5	69	4	5	5	4	5	23	3	4	4	5	4	3	4	4	1	4	36	128		
129	3	M	4	3	3	5	4	4	5	1	4	2	4	5	1	5	5	4	1	3	1	4	5	69	5	3	3	4	5	20	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	42	131		
130	2	F	2	4	4	5	4	4	5	3	5	2	4	4	1	5	5	4	2	4	1	4	4	74	4	2	4	4	5	19	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	40	133		
131	3	F	3	3	3	4	3	1	5	4	5	3	3	5	1	4	5	3	1	3	1	3	3	63	5	3	5	5	5	23	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	31	117	
132	2	F	3	3	1	5	4	4	1	2	3	3	4	5	2	3	5	3	1	2	1	5	3	60	5	4	5	5	5	24	4	4	3	2	3	5	5	5	1	5	37	121		
133	1	F	1	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	68	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	35	120		
134	3	F	4	4	5	4	3	4	5	3	5	2	4	4	1	4	4	4	2	4	1	2	4	69	4	5	4	4	4	21	3	5	4	3	4	4	4	4	4	1	5	37	127	
135	2	F	3	5	4	5	5	5	1	5	5	2	5	5	1	5	5	5	2	5	2	5	5	82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	46	153
136	2	F	2	4	5	4	4	3	4	4	4	2	4	5	2	5	5	4	1	3	1	4	5	73	5	3	5	4	5	22	4	2	4	3	4	5	5	2	2	3	34	129		
137	4	F	3	3	5	4	5	4	5	1	5	2	5	4	1	5	5	4	2	4	2	4	4	74	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	4	4	5	1	4	39	133		
138	3	F	2	4	5	4	4	4	5	2	4	1	4	5	1	5	5	5	1	3	1	4	5	72	5	4	4	3	4	20	5	3	5	4	4	4	4	5	4	1	4	39	131	
139	1	F	2	4	5	5	4	3	4	2	5	1	4	5	1	5	4	4	1	4	1	4	5	71	5	3	5	4	4	21	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	43	135
140	2	F	3	5	5	5	5	4	2	5	1	5	4	3	5	5	5	3	5	2	5	5	83	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	45	151	
141	4	F	3	1	1	5	1	3	1	2	4	1	2	4	2	2	4	3	1	4	1	3	3	48	5	5	5	4	5	24	1	2	3	3	2	4	5	2	1	4	27	99		
142	1	F	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	4	5	5	2	5	2	2	4	77	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	46	144

143	2	F	2	4	5	5	4	4	4	1	5	1	4	4	2	5	4	3	1	4	5	3	4	72	4	5	5	4	4	22	5	4	4	3	4	5	4	5	2	4	40	134
144	3	F	3	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	4	2	5	5	4	2	4	1	4	4	77	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	3	5	4	5	1	5	41	141
145	4	F	3	4	4	4	4	1	4	4	1	2	4	5	1	4	4	5	1	5	2	5	4	68	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	42	132
146	3	F	4	4	4	4	4	5	5	1	5	2	5	5	2	4	5	4	2	4	2	4	5	76	5	4	5	5	5	24	4	5	4	4	4	5	5	5	2	5	43	143
147	3	F	3	3	4	5	5	5	1	3	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	5	5	79	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	151
148	4	F	4	5	5	4	5	5	5	2	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	3	5	5	85	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	46	152
149	2	F	2	4	4	4	4	5	4	1	5	1	5	5	1	4	5	5	1	4	1	4	5	72	3	5	4	4	4	20	5	5	4	4	4	5	4	5	1	5	42	134
150	4	F	4	3	3	5	3	1	5	1	5	1	3	5	1	4	5	3	1	3	1	3	3	59	5	3	5	5	5	23	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	114
151	3	F	2	3	1	5	5	4	1	1	3	1	4	5	1	3	5	3	1	2	1	5	3	57	5	5	5	5	5	25	4	4	3	2	4	5	4	5	1	5	37	119
152	2	F	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4	4	69	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	34	120
153	3	F	2	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	1	5	5	4	1	3	1	4	5	66	5	4	5	4	5	23	4	2	4	4	5	5	5	2	1	3	35	124
154	3	F	2	3	5	5	5	3	5	1	5	5	4	5	1	4	4	3	1	3	1	4	5	72	5	4	4	4	5	22	3	4	3	5	5	5	5	4	2	4	40	134
155	3	F	2	3	4	4	5	4	5	2	5	2	5	5	1	5	4	3	2	4	1	4	4	72	5	3	5	4	5	22	3	4	4	5	5	4	3	5	1	4	38	132
156	3	F	3	4	5	5	4	4	5	1	4	2	4	5	1	5	5	5	1	3	1	3	5	72	4	2	4	3	4	17	5	3	5	4	3	3	5	4	1	4	37	126