



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de Conflictos y su Relación con Clima Laboral del Instituto Regional de
Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ruth Jesús Lázaro Haro (0000-0003-4191-2666)

ASESOR:

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña (0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad de Salud

Trujillo- Perú

2019

Dedicatoria

A Dios, todo poderoso, padre supremo, que
desde el cielo me guía y me cuida.

A mi hijo, mis padres, hermanos por su
amor, apoyo y confianza para hacer
realidad mis sueños

Ruth Jesús

Agradecimiento

A mi asesor de tesis al Dr. Yoni Valiente, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, experiencia y conocimiento científico.

A nuestros docentes de la Escuela de Posgrado de Maestría de la Universidad César Vallejo, por la formación recibida.

A toda mi familia por su comprensión y apoyo incondicional durante la fase de la investigación.

Ruth Jesús

Página del Jurado



Dr. Rodolfo Raza Urbina
Presidente



Dr. Víctor Iván Pereda Guanilo
Secretario



Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ruth Jesús Lazaro Haro estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado: Gestión de Conflictos y Clima Laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018, presentada en 122 folios para la obtención del Grado Académico de Maestra en Derecho Penal y Procesal Penal es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo, 25 de Junio 2019



Br. Ruth Jesús Lázaro Haro
DNI N° 18222368

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCION.....	9
II. METODO	20
2.1 Tipo y Diseño de Investigación	20
2.2 Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Procedimiento	26
2.6. Métodos de análisis de datos.....	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSION	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS	44

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar si existe relación entre Gestión de Conflictos y Clima Laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño es correlacional causal de corte transeccional o transversal. La población está conformada por 250 personas, trabajadores administrativos y asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, y se trabajó con una muestra de 90 servidores seleccionados con criterios de inclusión y exclusión.

Los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, inductivo y analítico. Se han empleado como instrumentos dos cuestionarios confiables y debidamente validados para la recolección de datos de las variables en estudio y se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 24), los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados obtenidos han permitido determinar que existe relación significativa entre gestión de conflictos y clima laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo, 2018.

Se recomienda, Realizar una buena programación y coordinación de cada área de los servicios para lograr una comunicación fluida entre estas y así lograr un trabajo conjunto.

Concientizar a los jefes de cada área la importancia de un adecuado clima laboral dentro de la institución de salud, realizar reuniones constantes donde los empleados puedan expresarse sin sentirse atacados y sin generar conflictos.

Sistematizar los servicios médicos con las áreas de atención al público para mejorar el clima laboral de la institución.

Realizar capacitaciones para establecer líneas estratégicas y terminologías médicas de cada servicio con el fin de reducir las dificultades en el campo de la organización.

El nivel de gestión de conflictos es predominantemente medio con 48.9% (44 encuestados) seguido del nivel alto con 27.8% (25 encuestados), luego el nivel bajo con 22.2% (20 encuestados) finalmente solo para el nivel muy bajo hay un 1.1% (1 encuestado) El nivel de clima laboral es predominantemente medio con 61.1% (55 encuestados) seguido del nivel bajo con 37.8% (34 encuestados), finalmente el nivel alto con 1.1% (1 encuestado)

Palabras clave: Gestión de conflictos, Clima Laboral, Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, salud.

ABSTRACT

This research was developed with the general objective of determining if there is a relationship between Conflict Management and Labor Climate in the Luis Pinillos Ganoza Regional Institute of Neoplastic Diseases, Trujillo - 2018. The type of study is non-experimental, the design is causal correlational. transectional or transversal cut. The population is made up of 250 people, administrative and assistance workers of the Regional Institute of Neoplastic Diseases Luis Pinillos Ganoza, and we worked with a sample of 90 servers selected with inclusion and exclusion criteria. The applied research methods were deductive, inductive and analytical. Two reliable and properly validated questionnaires were used as instruments for data collection of the variables under study and the information was processed through statistical software for social sciences (SPSS v. 24), the results are presented in tables and figures statistics.

The results obtained have allowed to determine that there is a significant relationship between conflict management and work climate in the Regional Institute of Neoplastic Diseases Luis Pinillos Ganoza, Trujillo, 2018

The level of conflict management is predominantly medium with 48.9% (44 respondents) followed by the high level with 27.8% (25 respondents), then the low level with 22.2% (20 respondents) finally only for the very low level there is 1.1% (1 respondent) The work environment level is predominantly medium with 61.1% (55 respondents) followed by the low level with 37.8% (34 respondents), finally the high level with 1.1% (1 respondent)

Keywords: Conflict Management, Labor Climate, Luis Pinillos Ganoza Regional Institute of Neoplastic Diseases, health,

I. INTRODUCCION

Con el avance de los medios de comunicación hoy día es imposible no estar enterado de los acontecimientos a nivel global, de aquellos que se consideran como verdaderos problemas por su impacto en la comunidad internacional al implicar muchas veces la sobrevivencia de la humanidad, problemas serios que se originan en las organizaciones relacionados al factor humano. En muchos casos podemos tomarlos como una situación normal en otros pueden reconocerse como generador de conflictos que afectan la vida social por transitar por los planos de las interacciones interpersonales que involucra a instituciones en el plano social. El problema como expresión manifestación de las incoherencias que se presentan entre los sujetos de la sociedad, conforma la cotidianidad humana. Los marxistas la entienden como la contradicción, la lucha que se suscita entre los que piensan de forma contraria, como el que impulsa los crecimientos en los ámbitos en los que existe una engorrosidad social. Tal vez estos conflictos no sean impedimentos para avanzar hacia una refundación ética y legal, pero si pueden ser referente para que en las organizaciones y entidades públicas prestadoras de bienes y servicios, como en el caso de salud, no ajenas a estos tipos de problemas, fomenten capacidades de gestión de estos problemas conflictivos, a partir de conocimientos, habilidades y destrezas que se movilizan desde la realidad cotidiana, lo que trae como consecuencia el fomento de capacidades de negociación y concertación por cuanto se llegan a formar competencias de índole individual y colectiva en ciertas dimensiones como el de la ética; en otras palabras, se provisionan recursos que empoderan a los sujetos de la sociedad para gestionar sus propios problemas. Ello posibilita al instante acceder a ciertos ámbitos de dominio por medio de pautas que involucra generar de forma creativa soluciones que logren la satisfacción de las partes.

En el Perú muchos conflictos; entendiéndose a éstos como la confrontación de las personas, que integran tanto los poderes del Estado: Ejecutivo, Legislativo y Judicial, por las diferencias de intereses, pensamientos o necesidades han motivado la atención de los medios de prensa y telecomunicaciones, se han originado debates en espacios noticiosos respecto de acontecimientos que generalmente tienen que ver con la conducta funcional de congresistas magistrados y altos funcionarios públicos de entidades estatales y hasta de empresarios que trabajan con el Estado. Estos

problemas se han convertido en temas mediáticos por sus efectos en la gestión de los asuntos públicos.

En este contexto, un establecimiento de salud como es el IREN, Trujillo no es ajeno a esta realidad pues si bien pueden presentarse conflictos diferentes y con disímil intensidad, deterioran el funcionamiento del clima de trabajo de la institución, su potencial crecimiento, su fin y el resultado al que deben dar solución, ocasionando que se retrase el desempeño en el ejercicio de las funciones asignadas. Asimismo debe tenerse en cuenta que el ambiente de trabajo en un establecimiento de salud dependerá de cuanto mejoren las relaciones interpersonales en cuanto a la satisfacer las decisiones tanto del personal asistencial como del administrativo, para desempeñarse eficientemente, y creando un ambiente apropiado, con una mejor convivencia entre los sujetos, y así mejorar la calidad del servicio de salud. La base de todo es la buena relación que debe darse entre la empresa y sus trabajadores, y con ello se mejoraría el servicio que se brinda a los clientes (Berry, L. 1996).

Ya mencionado el clima laboral, como variable de nuestra problemática sobre ella podemos observar que en el campo internacional sigue tomando importancia este tema, por la necesidad de comprender su comportamiento ante nuevos paradigmas relacionados con nuevos enfoques que se sustentan en el cambio como única verdad al que siempre estarán sometidas tanto las organizaciones en general y las organizaciones de salud en particular, no exentas del problema que ocurre en la realidad. Amorós (2013), refiriéndose al clima de trabajo, enfatiza que "uno debe ser capaz de manejar los conflictos entre los sujetos que conforman la entidad, creando un mejor ambiente de trabajo, una convivencia apropiada...". (P.17) Por lo tanto, como hay una diversidad de actores en las organizaciones de salud, también hay una diversidad de intereses y formas de pensar; que ocurren diariamente en ellas, situaciones de conflicto que, a menudo, cuando se manejan mal, a veces son el resultado de la violencia y los climas laborales contraproducentes para el desarrollo de la función que les corresponde; A pesar de las diversas acciones llevadas a cabo por el Ministerio de Salud para promover el cambio de concepción de la salud y la visión del hospital.

En el contexto local, tenemos que en la organización de la salud, los conflictos están siempre presentes, siempre tenemos la concepción tradicional negativa del conflicto: desarmonía, lucha, litigios, violencia; las personas en la institución lidian

inadecuadamente con los conflictos, a veces con violencia, creando un clima laboral inapropiado.

Por lo tanto, este estudio se considera importante y ayudará a los miembros del Instituto de salud a reconocer el conflicto como una oportunidad de aprendizaje, a elegir el estilo más adecuado para la gestión de conflictos; También contribuirá a mejorar el clima laboral necesario para la convivencia democrática en las instituciones de salud, a empoderar a los servidores aun siendo diferentes sus cargos ocupacionales. Fernández (2010) “empoderar a los subordinados de una empresa” revistiéndolos de poder y autoridad.

Toda investigación debe encontrar su respaldo en trabajos de investigación, teorías pre establecidas o artículos jurídicos y científicos que ayuden a visualizar la forma en la que se llevó a cabo la misma. Con respecto a la tesis que se informa, se presentan antecedentes entre nacionales e internacionales, que quizás sean diferentes en torno a la entidad en la que se desarrollan las variables materia de estudio, pero como quiera que de una u otra forma ayudan a una mejor comprensión del problema, se los ha tenido en cuenta.

Badaraco (2017) realizó un estudio sobre la influencia del uso de técnicas de mediación de conflictos para obtener un mejor clima en la organización en el proceso educativo del grado de derecho de la Universidad Vicente Rocafuerte Laica de Guayaquil - Chile, 2017. Investigación fue pre-experimental, población de 1060 y población muestral de 60 estudiantes en los ciclos quinto y sexto de Derecho. Para este estudio, se utilizaron escala clima organizacional y el cuestionario Thomas Kilman para estudiar la resolución de conflictos. Se concluye que al comparar el grupo de control, hay un 53% de dificultades, mientras que el 46% tiene un clima organizacional adecuado, mientras que al comparar el grupo experimental, encontramos que hay un 40% de dificultades. El 60% tiene un clima adecuado Por lo tanto, podemos decir que el uso adecuado de las técnicas de resolución de conflictos determinará la creación de un clima organizacional saludable en el proceso educativo.

El autor Panduro (2016) en el estudio referenciado, propone determinar la relación entre la gestión de conflictos y el clima de trabajo de los empleados, basándose en un diseño cuantitativo, no experimental, un nivel de correlación transeccional. Considero como población a 736 colaboradores y como población muestral 252

empleados. Usó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos, que fueron validados por expertos y cuya fiabilidad fue verificada por un Alfa de Cronbach, muy aceptables. Resultado, existe un vínculo entre la gestión de conflictos y el clima laboral ($r = 0,839$).

Gómez (2015) en la tesis referida, tuvo como propósito llevar cabo el análisis del proceso de comunicación al momento de resolver conflictos entre profesores y la dirección de la educación. El estudio fue descriptivo, de diseño transeccional tipo no experimental. La población se estructuró en 14 personas que constituían los profesores, coordinadores y los ejecutivos de la institución y con una muestra del tipo de censo. La encuesta fue el procedimiento de recopilación de información utilizando un instrumento estándar tipo cuestionario de 20 ítems, para concluir que: el gerente escolar se comunica indirectamente, tendiendo a eludir resolver los problemas, denotando características agresivas que interfieren de forma notable al momento de tomar decisiones con efectividad que ayuden a que se suscite un buen manejo de las relaciones entre individuos.

Guariato (2014) en el trabajo referenciado, quiso conocer, la vinculación de la inteligencia emocional y resolución de problemas de la institución desde la perspectiva de los directores. Se perfilo el estudio en un nivel no experimental, de correlación, trabajándolo con un estudio de censo de 84 colaboradores. Utilizó un cuestionario para recopilar datos, validados y confiables. Producto del proceso de datos se determinó que: hay relación de la inteligencia emocional con resolución de problemas, esto es; a mayor de la primera variable aumenta el valor de resolver problemas. Además descubrió que los colaboradores se identificaban a mayor nivel con el autocontrol y la motivación personal, así como con la empatía. Se realizan capacitaciones para platear las tácticas, con el fin de reducir las dificultades en el campo de la organización.

Fernández, Sánchez y García (2011) en su estudio también referenciado, se propusieron analizar cuan necesario es fundamentar teóricamente para resolver conflictos de carácter institucional en la formación básica en la nación ecuatoriana. Se tuvo en cuenta una población de estudiantes y profesores de diferentes instituciones. En conclusión, construyen la relación entre la proyección de la resolución de conflictos y la transformación de conflictos, donde el proceso de negociar y mediar en el ámbito educativo, se ve sintetizado en el de monitoreo,

transformando el problema, siendo su principal característica el que coexistan de forma armoniosa dentro del colegio.

Araujo (2016) en la investigación referida, fija como fin central encontrar el vínculo entre la gestión de los conflictos y el clima laboral desde la óptica de los profesores de este colegio. Este estudio fue abordado de forma cuantitativa y se enmarcó en el plan no experimental y, a nivel de correlación, trabajando con 80 docentes. La encuesta sirvió para recolectar información del conflicto y del ambiente de trabajo; El cuestionario fue utilizado como instrumento. Se llega la conclusión de que hay un vínculo entre la gestión de problemas y el ambiente laboral desde el punto de vista de los profesores del colegio materia de investigación para obtener nuevos conocimientos que aporten a la ciencia en este tema en específico.

El autor Palomino (2015), en la investigación citada, tuvo el objetivo de establecer la vinculación entre el manejo de problemas y el entorno laboral. Fue un trabajo de tipo cuantitativo, correlacional y se trabajó con 305 sujetos. Se empleó un cuestionario, mediante el cual se concluyó que hay una vinculación alta y directamente significativa del manejo de problemas con el entorno laboral.

Neyra (2014) en el estudio citado, tuvo como fin estudiar el arbitraje potestativo como un medio para resolver problemas de trabajo de un colectivo. Para ello se recopilaron datos muy importantes contenidos en las actas de las reuniones que realizaron funcionarios y miembros del sindicato de las diferentes entidades de trabajo. Se concluyó que más del 60% de los arbitrajes discrecionales se declararon de mala fe; asimismo se indica que el arbitraje potestativo se empleó para resolver los problemas de trabajo en los colectivos portuarios, siendo el antecedente de mayor relevancia. El Tribunal refiere que excepcionalmente las partes puedan sus problemas colectivos al arbitraje, teniendo el deber primero de comprobar que ninguna de las partes negocio con mala fe.

Todas estas investigaciones concuerdan en que si es posible investigar sobre la gestión de conflictos y sobre el ambiente de trabajo puesto que ambas variables relacionarse por ciertas cualidades, lo cual será contrastado con la hipótesis planteada en el estudio.

En cuanto a los conceptos, enfoques y teorías pre establecida que dan soporte a la investigación, se debe iniciar con definir a las variables materia de estudio, así se

tiene que: el autor Felipe (2010) señaló “El termino problema, tiene su origen en la palabra conflictus, que quiere decir colision”. (p.76)

El autor Casamayor (2002), citado en Minedu 2013, refiere: “en el momento en el que se contrapongan intereses, predominando los de una sola parte, es ahí cuando surge un problema” (p.18)

El autor Bermejo (2013) se interrogó “¿por qué investigar conflictos? Refiriendo que las labores de los empleados y por ende el de la entidad será eficiente, en el momento en el que las comunicación sea realce con efectividad, sino se originarían desacuerdos” (p.117).

El autor Robbins (2004) citado por León (2012) afirmó que “todos los problemas son negativos, destruyen, son violentos y perjudican a las personas, en consecuencia deben evitarse”. (p.89).

Dentro de las teorías sobre el surgimiento de los conflictos podemos esgrimir aquella que manifiesta que los conflictos surgen debido a diferentes situaciones, principalmente debido a la falta de confianza de los ciudadanos, la poca sensibilidad de los jefes frente a las exigencias de sus empleados, y sobre todo la ausencia de total de comunicación. Esta es la teoría tradicional, donde el estilo evasivo es el más relevante. Los conflictos deben ser evitados ya que son perjudiciales para la organización.

También Robbins (2004) citado por León (2012). Con la teoría de relaciones humanas refiere que el hecho de que existan problemas entre los individuos que trabajan en una misma entidad es normal y genera beneficios. (p.91)

Otra teoría es la del análisis transaccional, la que se aprecia al momento de que se inicia un problema entre terceros, mostrándose una falta de comunicación. (Sánchez 2002, citado por León 2012).

Cornelius & Faire (2003); (Galtung y Fisher, 2013); (Vinyamata, 2003) y (Redorta, J. Obiols, M. y Bisquerra, R, 2006), mencionan al problema como un fenómeno resultante de desacuerdos entre individuos, como resultado de diferentes concepciones o intereses, lo que se percibe positivamente en la medida que genera una aprender para aquellos que están inmersos en él, o que pueden ser percibidos de manera negativa, como algo destructivo que puede causar pérdidas. También debe mencionarse que el conflicto es inherente a las relaciones humanas y a todo tipo de organizaciones.

Thomas y Kilmann (1981) postulan cinco formas de resolver conflictos, tomando como referencia las dimensiones básicas del comportamiento las mismas que constituyen las dimensiones de la variable gestión de conflictos en esta investigación. Estas son: **Competidor**. - En este estilo, la persona es generalmente asertiva, pero nada cooperativo, siempre buscando satisfacer sus necesidades y objetivos, puede defender sus objetivos, dando la impresión de que lo hará contra otras personas. Sobre esto el autor García (2010), refirió que “un individuo se encuentra en competencia en el instante en el que busca la satisfacción de sus necesidades, no importándole la repercusión en los demás sujetos que conforman el problema” (p.138). El competidor usa su dominio y puesto para conseguir lo que quiere o propone, tiene el afán de controlar todo, para que no funcione lo que se planifico y así vea realizado sus fines. Proceda de la siguiente manera: pregunte acerca de su posición, hágase entender, pero insista en imponer su decisión, incluso si no están de acuerdo.

Colaborador: en este estilo, la persona busca trabajar en equipo, alentando la participación de todas las partes para resolver el conflicto y para el beneficio de todo. La colaboración es un método eficaz, cuyo objetivo es garantizar que todos ayuden para la obtención de una solución que sea beneficiosa para las personas involucradas

Comprometido. - La persona de este estilo es asertiva y cooperativa, al mismo nivel, siempre buscando satisfacer sus necesidades y las partes involucradas, compartiendo sus intereses y diferencias. García (2010) declaró a este respecto que lo que se obtiene de estar comprometido con algo sumamente importante es obvio cuando cada una de las partes en una queja busca ponerse de acuerdo y soportar los resultados.

Evasivo: La característica predominante es que la persona no está interesada en la resolución del conflicto, por el contrario, tiende a escapar, a sacar cuerpo de la situación y no está en absoluto con actitud asertiva o cooperativa. García (2010) argumentó que esta manera de solucionar un conflicto es obvia cuando un sujeto sabe que existe un problema y quiere eliminarlo o alejarse de él; y **Complaciente:** aquí, la persona es más cooperativa y deja de lado sus propias necesidades para complacer a los demás, aunque al final no quiera hacerlo, tiende a evitar los conflictos y no a afirmarse. Es tolerante, satisfecho de sí mismo, cede sus necesidades para complacer y cubrir las necesidades de otros individuos, concibiéndose como un sacrificio personal. Este muestra cooperación pero no asertividad. En cuanto al clima laboral

podemos observar que actualmente, las organizaciones buscan crear un entorno de apoyo para mantener los niveles de productividad, adaptarse al cambio, resolver problemas y desafíos. Tener en cuenta los recursos humanos, que es el componente de mayor importancia en una institución. Para el autor Martín (2001), el entorno de trabajo en una estructura abierta que se emplea para dirigir una entidad por un largo plazo dentro de un ambiente que constantemente cambia. Esto implica un comportamiento proactivo para resolver los problemas y hallar una posición competitiva que beneficie (p.98). Para el autor Alexis (2005), el entorno de trabajo es un medio vital o un estorbo para el crecimiento de los individuos en toda institución". (P.27). El ambiente de trabajo va a depender de una serie de factores, como por ejemplo el aliento de los directores para con sus empleados, los vínculos entre empleados.

En las definiciones anteriores, se puede llegar a la conclusión de que el ambiente de trabajo es el entorno en el que los integrantes de una institución llevan a cabo sus labores de forma diaria, con un comportamiento proactivo al resolver conflictos, produciendo y compitiendo.

Existen varias teorías en cuanto al ambiente de trabajo. Nos gustaría resaltar la de Pulido (2010), quien afirmó que "la convivencia y el apreciar el ambiente de trabajo tendrá efectos en el desarrollo de éstos dentro de la sociedad". (P.41) Para Brunet (1999) el ambiente de trabajo resulta de combinar el enfoque funcional y el sistémico. (P.128)

El primer enfoque señala que el empleado se desarrolla en su entorno de trabajo, tiene tuvo participación en la fundación y en la formación del clima organizacional; mientras el enfoque sistémico refiere que el empleado está en un entorno influyente que mantiene un vínculo cooperativo complejo de las percepciones individuales y experienciales al aprender los principios institucionales.

La autora Sonia Palma (2001) sostiene el ambiente laboral se basa en la teoría de Likert de 1965, que admite tres variable influyentes en los integrante de la entidad, determinando el grado del entorno de trabajo. El fin de esto es que se interactúen la infraestructura, las relaciones laborales, relaciones sociales entre los miembros que benefician o dificultan la ejecución del trabajo. (Álvarez 2012).

La investigación tuvo en consideración: la **Autorrealización**, se presenta al momento en que los trabajadores se cuestionan el desarrollo de sus objetivos en el

ámbito personal y profesional al interior de la organización; en nuestro caso en el establecimiento de salud, generándose un gran compromiso en la ejecución de su trabajo y en consecuencia se produce el desenvolvimiento del IREN. Palma (2004) citado por Amorós (2013, p.18) manifiesta que “la autorrealización es la percepción del empleado en cuanto que su entorno de trabajo beneficie su crecimiento individual y profesional a largo plazo”. **Involucramiento laboral** resulta de una propicia gestión por parte del director de un establecimiento de salud especializado, que se basa en la estimulación y la implicación constante; y la promesa de trabajar con vehemencia hacia la meta. Los empleados tienen una fuerte participación que es propicia para desarrollar una cultura de la práctica del bien en la organización en la que trabajan. Todos los trabajadores participan en organizaciones educativas, producto de un diálogo directo, en un entorno estimulante donde el objetivo es el desarrollo profesional para ganar eficiencia en la institución del trabajo, "La participación de la fuerza laboral es identificarse con los valores de la organización y comprometerse con cumplir y desarrollar la misma" (Palma, 2004 citado en Amorós 2013, p.18)

Los que integran un grupo de trabajo con ánimos de cooperar deben participar, tener autonomía al tomar decisiones, asumir responsabilidades, metas y funciones, para tener éxito en los negocios. **Supervisión.** En cada organización, la supervisión es responsable de garantizar que se cumplan los requisitos de calidad y que las infracciones se corrijan de manera oportuna, estableciendo una unidad de esfuerzo en las instituciones para corregir las debilidades. "Las evaluaciones de la funcionalidad y la importancia de los gerentes de línea en la supervisión de la actividad laboral brindan guía para las labores que conforman su jornada diaria" (Palma, 2004 citado en Amorós 2013, p.18), **Comunicación.** En cualquier entidad sea cual fuere su naturaleza necesita implementar mecanismos o medios de comunicación para poder establecer principalmente la interacción entre los que integran una red de colaboración que se reúnen allí. Esto debe hacerse de manera planificada y armoniosa para alcanzar los objetivos institucionales, a pesar del hecho de que algunas diferencias tienden a ocurrir entre las personas que viven en este entorno para diferentes personas. "La comunicación es la manifestación de que fluye de forma clara y veloz la información relevante para que funcione internamente la empresa, así como la atención prestada a los clientes "(Palma, 2004, citado en

Amorós 2013, p.18) En resumen, la comunicación te brinda los medios para interactuar con los demás individuos. En una comunicación, se deben encontrar tres componentes: el remitente (hablante), el destinatario (oyente) y el mensaje (que transmite o dice el mensaje). Persona que habla con el oyente). (Diez, 2006)

Condiciones laborales. Las condiciones de trabajo son la suma de los bienes y servicios que el empleador brinda al empleado para que pueda desempeñar su trabajo de manera efectiva. Además, las condiciones de trabajo tienen relación con la tranquilidad de los empleados al llevar a cabo sus labores, otorgándoles la tecnología, proporcionando medios, equipos electrónicos, un entorno limpio, agradable, ordenado y remunerativo.

Siendo que lo planteado anteriormente no es ajeno a una realidad social, política y económica observable en el IREN es que se hace esencial abordar el tema materia de estudio. En tal sentido cabe formular el **problema** de la siguiente manera: **¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2018?**

Este estudio ha sido realizado para poder contribuir en la teoría de la gestión de conflictos y el clima laboral. Para ello, obtendremos información mediante el análisis claro de la gestión pública, ayudando así a contribuir a contrarrestar cualquier descontento de los pacientes para con los actores en el IREN.

Es de suma importancia porque la investigación se basa en información teórico-científica actualizada que brinda respaldo a las variables, sus dimensiones y sus indicadores; así como la normativa que corresponde.

El trabajo de investigación se justifica en la práctica, porque permite, a través de los resultados que sean obtenidos, que exista una mejor coordinación y comunicación fluida entre las áreas de los servicios y así lograr un trabajo conjunto y no en forma individual, sistematizar los servicios de salud en todos los servicios de salud, hacer las reformas necesarias y así obtener un mejor desarrollo del entorno de trabajo; todo ello gracias a la aplicación consistente de toda la estructura, objetivos, políticas y procedimientos que involucra la gestión de conflictos. También ayuda a mejorar la relación entre gestión de conflictos y ambiente de trabajo de las organizaciones que se relacionan con brindar servicios de salud, pues estos influyen significativamente en la calidad de servicio, aplicando de ser el caso medidas correctivas en caso se desvíen de la buena gestión.

Esta investigación está basada en la idea básica de una propuesta metodológica que establezca acciones de empoderamiento, con un plan de sistematización integral. Los ciudadanos deben ser conscientes de los derechos y obligaciones que les incumben para que estas políticas y presupuestos asignados prevalezcan, sobre el interés privado.

Esta investigación tiene una justificación epistemológica porque es parte de un paradigma constructivista de la teoría de sistemas sociales de Luhmann, la misma que identifica que existen sociedades que pueden desarrollarse con sus propios recursos. Bajo esta teoría la sociedad es observada y orientada hacia un sistema político. La contribución de esta investigación es brindar conceptos claros para organizar la política y tomar decisiones sobre una prestación de servicios de salud de calidad.

Consecuentemente la investigación se orienta por el objetivo general de **determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018**

Para ello específicamente se plantean los siguientes objetivos: Determinar la relación de la dimensión Competidor de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018; Determinar la relación de la dimensión Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018; Determinar la relación de la dimensión Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018; Determinar la relación de la dimensión Evasivo de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018 y Determinar la relación de la dimensión Complaciente de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018.

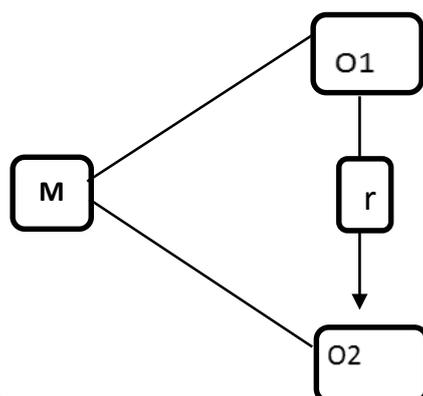
Establecer el nivel de las variables gestión de conflictos y clima laboral del IREN Trujillo 2018. Hipotéticamente se sostuvo como hipótesis general que **“Existe relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”**, y como hipótesis nula: “No existe relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”. Las Hipótesis específicas son: “Existe relación significativa de la dimensión Competidor de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”; “Existe relación significativa de la dimensión Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”; “Existe relación significativa de la dimensión Comprometido de la variable gestión de conflictos y el clima laboral

del IREN Trujillo 2018; “Existe relación significativa de la dimensión Evasivo de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”; “Existe relación significativa de la dimensión Complaciente de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del IREN Trujillo 2018”.

II. METODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

En el presente estudio definida como no experimental, transaccional y descriptiva, pues analizan las variables en su ambiente natural sin manipulación activa, (Valderrama, 2013, p. 179); buscando determinar su relación en un momento dado, descifrando la relacionalidad o causalidad de las dos variables en estudio, el esquema que se va a emplear es el diseño correlacional causal transversal; teniendo como esquema:



Dónde:

Dónde:

M: Muestra participante

O1: Observación de la variable independiente: Gestión de conflictos

O2: Observación de la variable dependiente: Clima Laboral

r: Relación de causalidad de las variables

2.2 Operacionalización de variables

2.2.1 Variable Independiente : Gestión de Conflictos

Es la forma en la que un individuo resuelve un problema, teniendo en cuenta dos componentes: la asertividad, cuando el sujeto busca satisfacer sus necesidades;

y la cooperación cuando busca la satisfacción de los demás individuos. Estos dos componentes se unen y dan origen a cinco dimensiones de gestión de conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974, pp. 971-980, citado en Marcelino 2012, 38).

2.2.2 Variable Dependiente : Clima Laboral

El entorno de trabajo es un medio vital o un estorbo para el crecimiento de los individuos en toda institución". (P.27). El ambiente de trabajo va a depender de una serie de factores, como por ejemplo el aliento de los directores para con sus empleados, los vínculos entre empleados."(Palma, 2004, citado en Amoros 2013, p. 18). Para el autor Martín (2001), el entorno de trabajo en una estructura abierta que se emplea para dirigir una entidad por un largo plazo dentro de un ambiente que constantemente cambia. Esto implica un comportamiento proactivo para resolver los problemas y hallar una posición competitiva que beneficie (p.98).

2.2.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión de Conflictos	Es la forma en la que un individuo resuelve un problema, teniendo en cuenta dos componentes: la asertividad, cuando el sujeto busca satisfacer sus necesidades; y la cooperación cuando busca la satisfacción de los demás individuos. Estos dos componentes se unen y dan origen a cinco dimensiones de gestión de conflictos. (Thomas y Kilmann, 1974, pp. 971-980, citado en Marcelino 2012, 38).	Es la medida de los niveles percibidos de forma general de los que componente la muestra en cuanto a cada dimensión e indicador, mediante el instrumento aplicado, siendo la escala de medición: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy alto	Competidor	<ul style="list-style-type: none"> - Salvaguarda sus derechos. - Ampara una posición que cree que es correcta. - Tiende a ganar. 	ORDINAL Muy bajo Bajo Medio Alto Muy Alto
			Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> - Explora los puntos de diferencia para aprender del otro. - Soluciona un problema de forma colaborativa. - Afronta y halla un recurso favorable ante una dificultad interpersonal. 	
			Comprometido	<ul style="list-style-type: none"> - Permuta de concesiones. - Negociación. - Hace concesiones recíprocas. 	
			Evasivo	<ul style="list-style-type: none"> - Impide un asunto diplomáticamente. - Prorroga un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.. 	
			Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeza desinteresada. - Admite instrucciones cuando uno no está de acuerdo. 	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Variable 2: Clima laboral	El entorno de trabajo es un medio vital o un estorbo para el crecimiento de los individuos en toda institución". (P.27). El ambiente de trabajo va a depender de una serie de factores, como por ejemplo el aliento de los directores para con sus empleados, los vínculos entre empleados."(Palma, 2004, citado en Amoros 2013, p. 18). Para el autor Martín (2001), el entorno de trabajo en una estructura abierta que se emplea para dirigir una entidad por un largo plazo dentro de un ambiente que constantemente cambia. Esto implica un comportamiento proactivo para resolver los problemas y hallar una posición competitiva que beneficie (p.98).	Es la medida de los niveles percibidos de forma general de los que componente la muestra en cuanto a cada dimensión e indicador, mediante el instrumento aplicado, siendo la escala de medición: Muy bajo, Bajo, Medio, Alto Muy alto	Autorealización.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal. - Desarrollo profesional. 	ORDINAL Muy bajo Bajo Medio Alto Muy alto
			Involucramiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el cumplimiento de funciones en el IREN. - Compromiso con el cumplimiento de funciones en el IREN - Valores organizacionales.. 	
			Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de los supervisores en las tareas. - Orientación de los supervisores en las tareas. 	
			Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad, celeridad y precisión en la información interna. - Información oportuna de los procesos internos. 	
			Condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Provisión de materiales para cumplir con las funciones académicas y/o administrativas. - Remuneración. - Tecnología que ayuda con el trabajo.. 	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Estará conformada por los trabajadores que tienen funciones dentro del IREN Trujillo 2019

Tabla 1

Distribución de la población de servidores en el IREN, Trujillo 2019.

Participantes	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
D. S. 276	75	128	203
CAS	30	17	47
Total	105	145	250

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal (CAP) del IREN, Trujillo, 2019.

2.3.2 Muestra

Para Tamayo (2012) “es aquella parte del total de la población que son escogidos teniendo en consideración parámetros científicos” (p.231). Para el presente estudio se tendrá en cuenta una muestra no probabilísticas conformada por 90 servidores públicos del IREN Trujillo 2019

Tabla 2

Distribución de la muestra participante de 90 servidores públicos del IREN, Trujillo, 2019.

Estratos	Nh	nh
	D. S. 276	203
CAS	47	25
Total	250	90

Fuente: Cuadro de Asignación de Personal (CAP) del IREN, Trujillo, 2019.

2.3.3 Muestreo:

No empleó porque el volumen de la población fue muy pequeño

Criterios de selección de muestra

Son los que siguen:

Criterios de inclusión

- Servidores públicos administrativos y asistenciales del IREN Trujillo 2018.

- Servidores que asistieron en forma regular en el lapso de tiempo en que se recolectara los datos.

Criterios de exclusión

- Servidores públicos administrativos y asistenciales del IREN Trujillo 2018, que fueron designados o trasladados a otra entidad
- Servidores públicos administrativos y asistenciales del IREN, Trujillo 2018, ausentes o en uso de vacaciones o licencia por enfermedad.

Unidad de análisis

Servidor público administrativo y asistencial del IREN, Trujillo 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento cuestionario, teniendo la variable gestión de conflictos las siguientes dimensiones: Competidor, con seis (6) enunciados; Colaborador, con seis (6) enunciados; Comprometido, con seis (6) enunciados; Evasivo con cinco (5) enunciados; Complaciente, con siete (7) enunciados. El total de enunciados es de 30, mientras que la segunda variable tiene: Autorrealización, con diez (10) enunciados; Involucramiento laboral., con diez (10) enunciados; Supervisión, con diez (10) enunciados; Comunicación con diez (10) enunciados; Condiciones laborales, con diez (10) enunciados. El total de enunciados es de 50.

La validez de instrumentos de recolección de datos

Esta se llevara a cabo mediante el juicio de tres expertos: Dr. Andrés Enrique Recalde Gracey, Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca y Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña, quienes comprobaron la validez del mismo.

La Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Se hizo uso del Alfa de Cronbach, estadístico de fiabilidad con el programa SPSS Versión 24.

Para el instrumento sobre gestión de conflictos se obtuvo un coeficiente de ,902 y para clima laboral el coeficiente Alfa de Cronbach es de ,878; esto es altamente confiable, teniendo un nivel de significancia del 5% y confiabilidad del 95%.

2.5.Procedimiento

Para obtener la información se elaboró el instrumento de investigación: cuestionario. Se aplicaron los instrumentos a 90 servidores públicos entre administrativos y asistenciales del IREN, Trujillo previo asesoramiento para el buen llenado de los cuestionarios que permitió conocer el criterio de interés en nuestra investigación. Luego se procesó la información tanto en hoja de cálculo Excel como con el SPSS v 24, y se presentó los resultados en tablas estadística y figuras que nos permitieron realizar una evaluación descriptiva de las variables. Finalmente se obtuvieron las conclusiones y se plasmaron algunas recomendaciones..

2.6. Métodos de análisis de datos

Se hizo empleo de:

a) Estadística descriptiva:

- Formulación de una matriz de puntuaciones de cada una de las dimensiones en análisis.
- Elaboración de tablas para distribuir frecuencias e interpretar estas, con ayuda del Programa Excel.
- Proyectar figuras estadísticas, con el Programa Excel, permitiendo que fácilmente se observen los caracteres de los datos o las variables en análisis; utilizando para eso figuras de gráficos de barras
-

b) Estadística inferencial:

- Para obtener datos estadísticos descriptivos se empleó el software el SPSS V 24.
- Para contrastar las hipótesis, se utilizó el SPSS V 24.
- Se realiza la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia al 5%, para concluir si se distribuye normalmente o no.
- Distribución paramétrica se usó el coeficiente de Pearson y para no paramétrica, utilizamos la distribución estadística; Rho de Spearman

2.7. Aspectos éticos

Se asegura la identificación de los individuos que colaboraron en la recolección de datos, teniendo en cuenta pautas éticas, como lo son la confidencialidad y el anonimato; es decir, no se puede divulgar ni revelar los datos obtenidos para fines

que difieran de la investigación científica. Así también los individuos brindan información con previo conocimiento y consentimiento, conociendo de antemano la finalidad del presente estudio. El anonimato del sujeto se considerará desde el inicio.

III. RESULTADOS

Los resultados hallados, se analizaron en concordancia con los objetivos e hipótesis establecidas en el estudio a través de la distribución estadística Pearson y Rho de Spearman. Ello con el fin de identificar si existe vinculación de la gestión de conflictos y el clima laboral en el IREN, Trujillo. Para recolectar y llevar a cabo el análisis de los datos obtenidos y que son necesarios para el estudio se empleó dos cuestionarios, en los que se recogió la información vinculada a las dos variables y sus dimensiones. Para presentar y analizar estos resultados, se utilizaron tablas y gráficos estadísticos, los mismos que se observan en las tablas y figuras de gráficos de barras.

3.1. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 3:

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre gestión de conflictos y sus dimensiones y el clima Laboral en el IREN, Trujillo, 2018

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		GESTIÓN DE CONFLICTOS	CLIMA LABORAL	COMPETIDOR	COLABORADOR	COMPROMETIDO	EVASIVO	COMPLACIENTE	AUTOREALIZACIÓN	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES LABORALES
N		90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Parámetros	Media	92,84	135,46	17,82	20,09	15,94	15,10	23,89	25,68	25,22	28,71	28,22	27,62
normal	Desviación estándar	16,468	16,733	4,428	3,060	6,394	3,906	3,797	4,457	4,110	6,657	6,407	5,356
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,078	,080	,238	,128	,180	,093	,143	,117	,101	,156	,068	,063
	Positivo	,069	,037	,238	,100	,180	,075	,074	,075	,076	,123	,065	,063
	Negativo	-,078	-,080	-,105	-,128	-,166	-,093	-,143	-,117	-,101	-,156	-,068	-,047
Estadístico de prueba		,078	,080	,238	,128	,180	,093	,143	,117	,101	,156	,068	,063
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,051 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,025 ^c	,000 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

Fuente: Base de datos obtenidos con aplicación de cuestionarios

Interpretación

En la Tabla 3; es observable los coeficientes que determinan el uso de pruebas paramétricas y no paramétricas, según valores mayores o menores a 5% en la prueba de ajuste a distribución normal de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia al 5%. Por tanto para calcular la relación de la gestión de conflictos y clima laboral usaremos la distribución estadística de Pearson y Rho de Spearman

3.1.1. Prueba de hipótesis general: Existe relación significativa de la gestión de conflictos y el clima laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo, 2018

Tabla 4

Gestión de conflictos & clima laboral

		Correlaciones	
		GESTIÓN DE CONFLICTOS	CLIMA LABORAL
Gestión de conflictos	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Clima laboral	Correlación de Pearson	,750**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

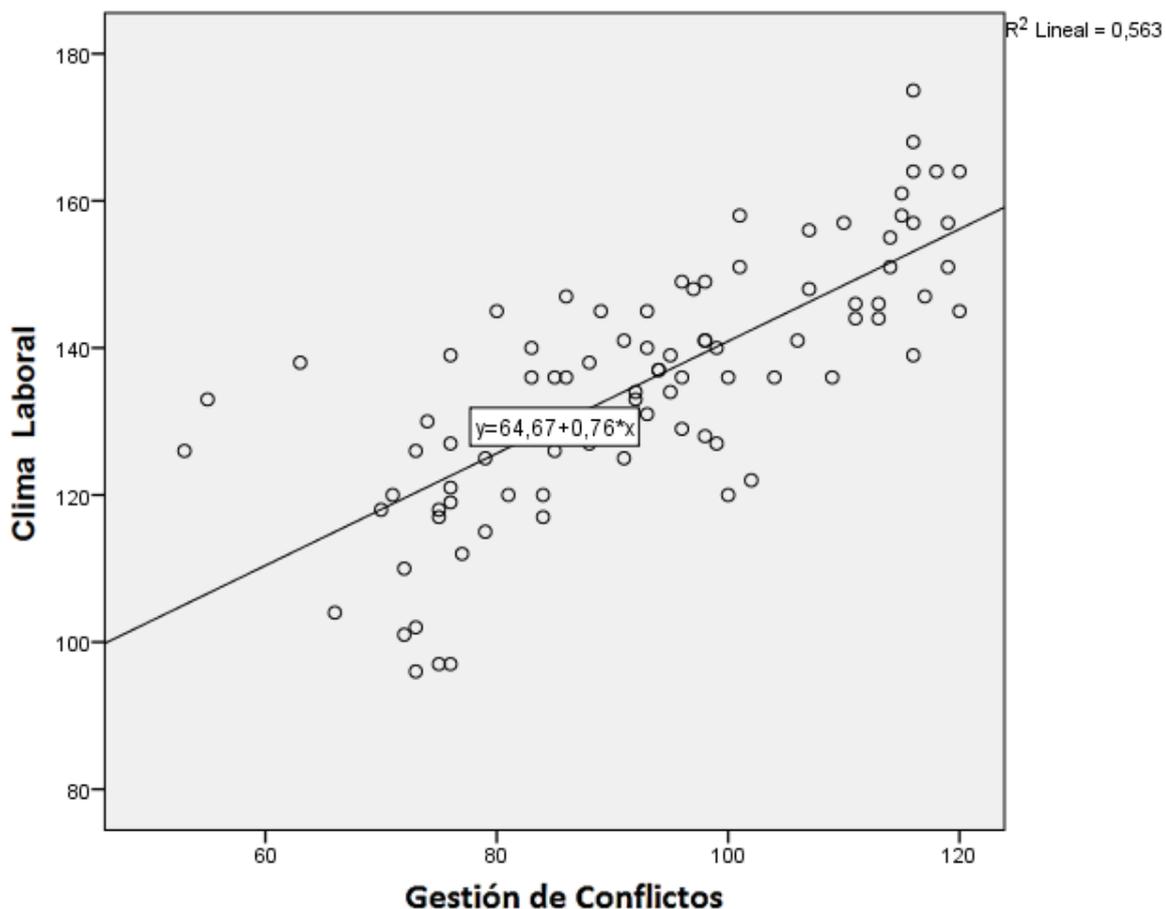


Figura 1: Figura de dispersión de variables

Fuente: Tabla 4

Interpretación

En la Tabla 4 se observa que según la correlación Pearson existe relación alta y significativa entre las variables en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,750**, es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). Por lo tanto se aprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En la figura, nos indica que la tendencia de gestión de conflictos con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la gestión de conflictos explica el clima laboral en un 56.30% y en un 43.7% por otros factores

3.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 5
Dimensión competidor & clima laboral

		Correlaciones	
		COMPETIDOR	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMPETIDOR	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

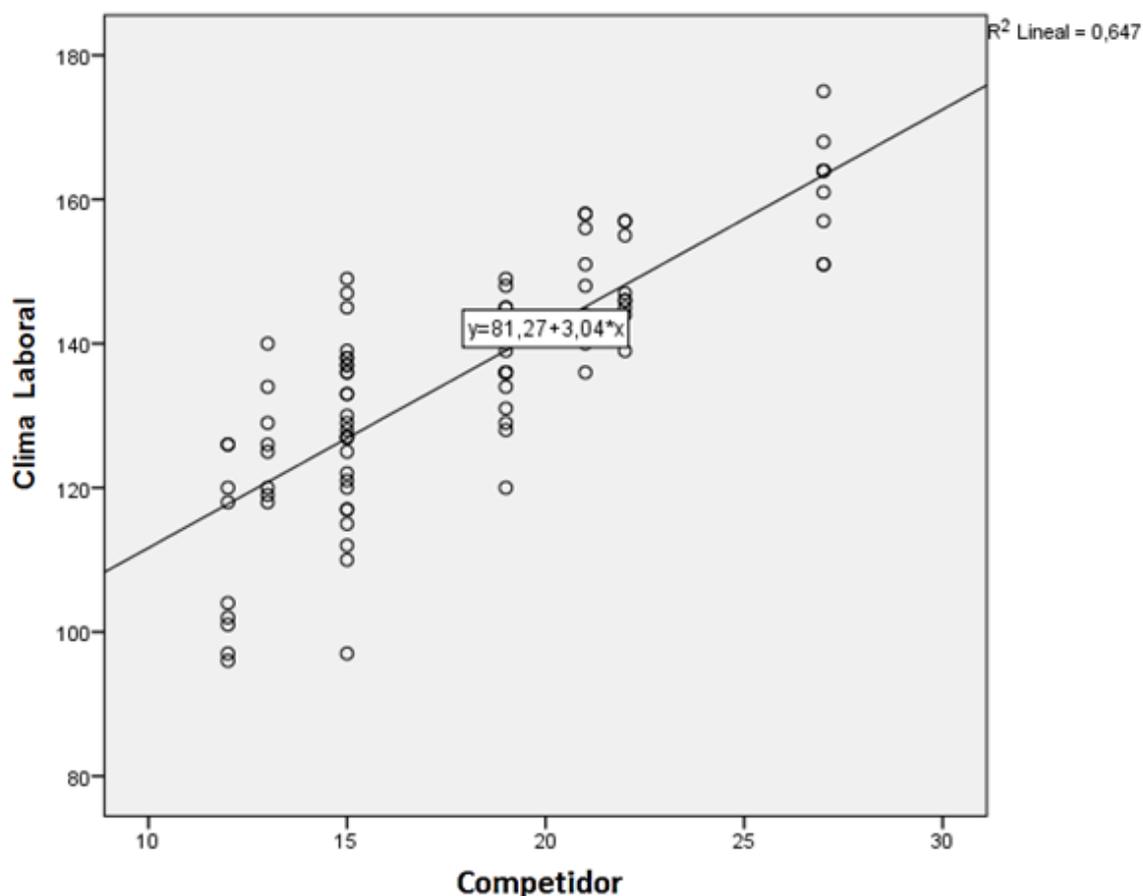


Figura2: Figura de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la Tabla 5 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación alta y significativa entre la dimensión competidor y el clima laboral en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,816**, es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica HE1.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión competidor con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el gráfico de dispersión la dimensión competidor explica el clima laboral en un 64.70% y en un 35.3% por otros factores

3.1.3. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 6

Dimensión colaborador & clima laboral

			Correlaciones	
			COLABORADOR	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COLABORADOR	Coeficiente de correlación	1,000	,091
		Sig. (bilateral)	.	,396
		N	90	90
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,091	1,000
		Sig. (bilateral)	,396	.
		N	90	90

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

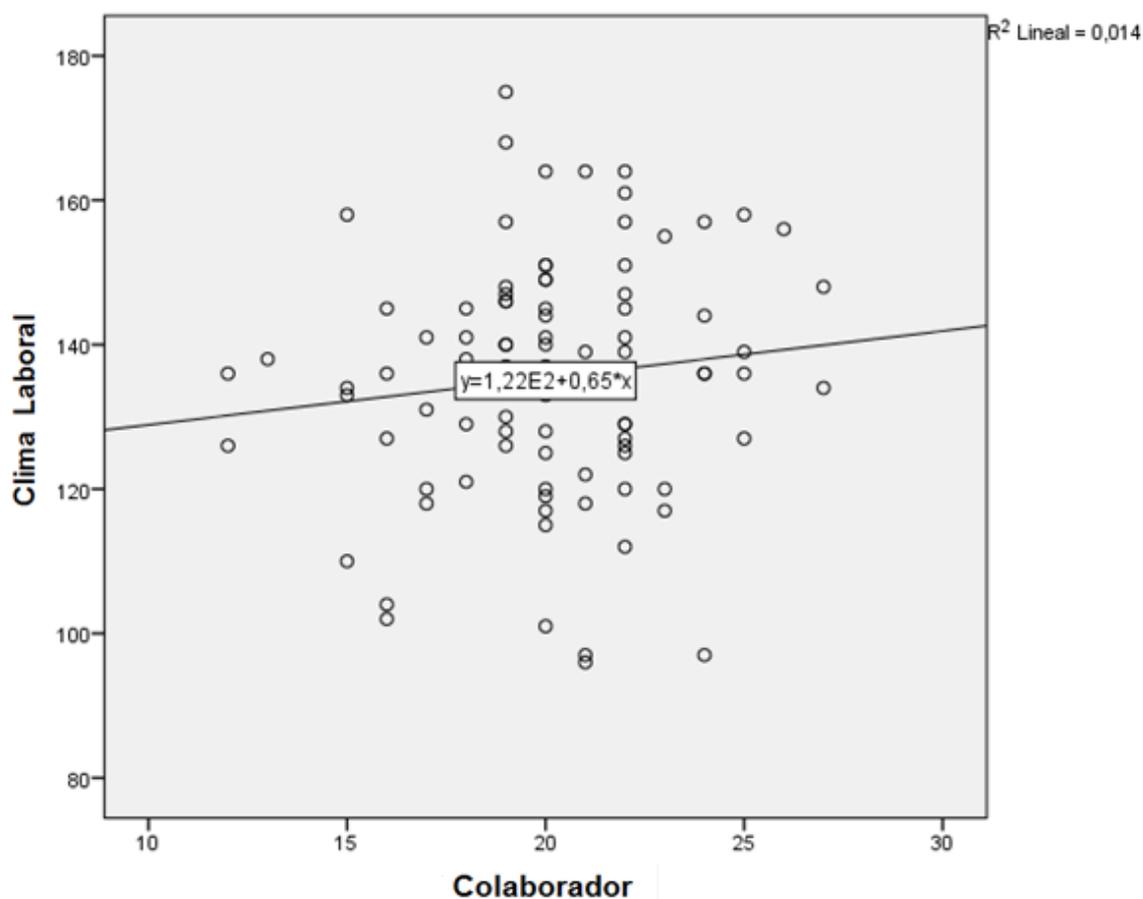


Figura3: Figura de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 6

Interpretación

En la Tabla 6 se observa que según la correlación Rho de Spearman no existe relación significativa entre la dimensión colaborador y clima laboral en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,091**, en el nivel 0,396 (bilateral). En consecuencia, no se aprueba la hipótesis específica HE2.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión colaborador con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la dimensión colaborador explica el clima laboral en un 0.01% y en un 99.99% por otros factores

3.1.4. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 7

Dimensión comprometido & clima laboral

			COMPROMETI DO	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMPROMETIDO	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

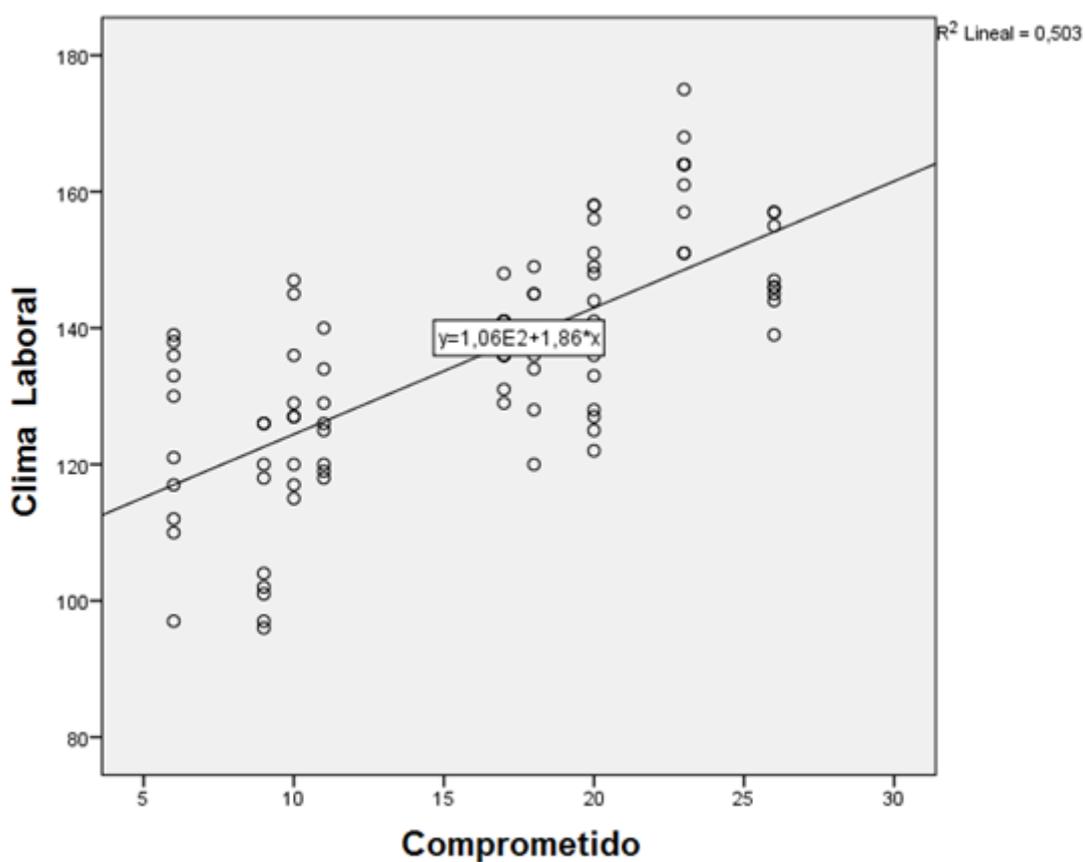


Figura4: Figura de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 7

Interpretación

En la Tabla 7 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación alta y significativa entre la dimensión comprometido y clima laboral en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,727**, es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica HE3.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión comprometido con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la dimensión comprometido explica el clima laboral en un 50.3% y en un 49.7% por otros factores

3.1.5. Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 8

Dimensión evasivo & clima laboral

		Correlaciones	
		EVASIVO	CLIMA LABORAL
EVASIVO	Correlación de Pearson	1	,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	90	90

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

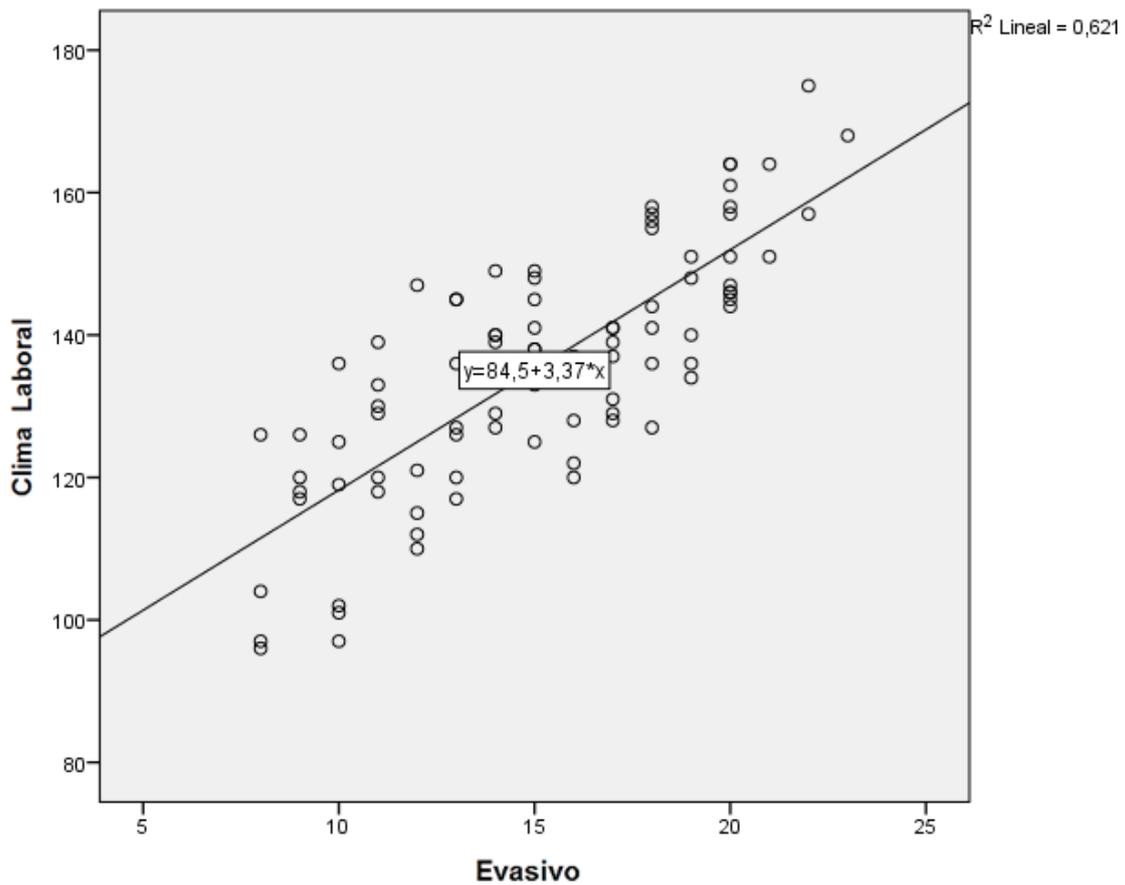


Figura 5: Figura de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 8

Interpretación

En la Tabla 8 se observa que según la correlación Pearson existe relación alta y significativa entre la dimensión evasivo y clima laboral en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,788**, es significativa en el nivel 0,00 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica HE4.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión evasivo con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la dimensión evasivo explica el clima laboral en un 62.10% y en un 37.9% por otros factores

3.1.6. Prueba de hipótesis específica 5

Tabla 9

Dimensión complaciente & clima laboral

		Correlaciones	
		COMPLACIENTE	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	COMPLACIENTE	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	90
	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	,270*
		Sig. (bilateral)	,010
		N	90

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

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

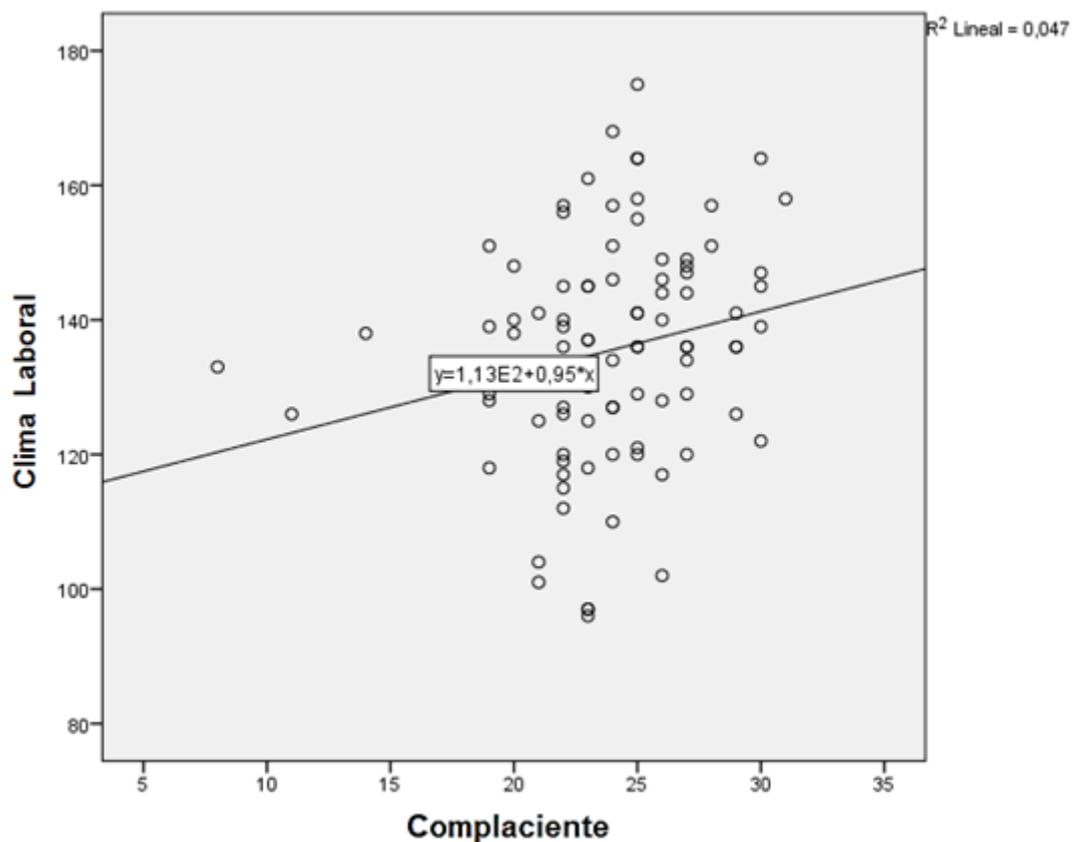


Figura 6: Figura de dispersión de dimensión y variable dependiente

Fuente: Tabla 9

Interpretación

En la Tabla 9 se observa que según la correlación Rho de Spearman existe relación significativa entre la dimensión complaciente y clima laboral en estudio en la medida que el coeficiente de correlación es ,270**, es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). En consecuencia, se aprueba la hipótesis específica HE5.

En la figura, nos indica que la tendencia de la dimensión complaciente con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. Según el grafico de dispersión la dimensión complaciente explica el clima laboral en un 5% y en un 95% por otros factores

Tabla 10

3.2. Nivel de la variable gestión de conflictos y clima laboral

NIVEL	GESTIÓN DE CONFLICTOS	CLIMA LABORAL
MUY BAJO	1.1%	0.0%
BAJO	22.2%	10.0%
MEDIO	48.9%	30.0%
ALTO	27.8%	46.7%
MUY ALTO	0%	13%
TOTAL	100%	100%

Fuente: Base de datos obtenidos con la aplicación de cuestionarios y procesados con el SPSS v 24

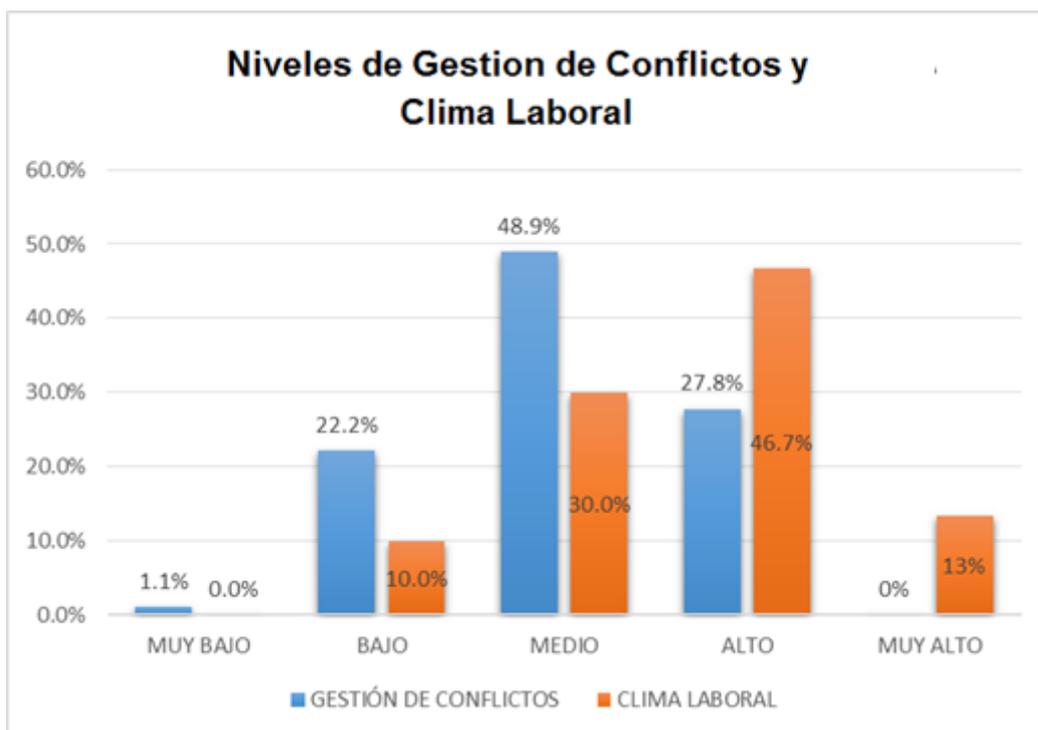


Figura 7: Niveles de gestión de conflictos y clima laboral

Fuente: Tabla 10

Interpretación: El nivel de gestión de conflictos es predominantemente medio con 48.9% (44 encuestados) seguido del nivel alto con 27.8% (25 encuestados), luego el nivel bajo con 22.2% (20 encuestados) finalmente solo para el nivel muy bajo hay un 1.1% (1 encuestado)

El nivel de clima laboral es predominantemente medio con 61.1% (55 encuestados) seguido del nivel bajo con 37.8% (34 encuestados), finalmente el nivel alto con 1.1% (1 encuestado)

IV. DISCUSION

En la Tabla 4, se ha llegado a confirmar que existe relación significativa entre gestión de conflictos y el clima laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo, 2018 .en la medida que ($r = 0.750$).resultado semejante al de Panduro (2016) en el estudio referido, propone establecer la vinculación entre la gestión de los problemas y el clima de trabajo de los empleados. El estudio fue cuantitativo, no experimental, un nivel de correlación transeccional. Considero como población a 736 colaboradores y una muestra de 252 empleados. Utilizó la encuesta como una técnica y dos cuestionarios como instrumentos, que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad fue verificada por la prueba Alfa de Cronbach, muy aceptable de 0.795 y muy alta de 0.978, respectivamente. Como resultado, hay una vinculación entre la gestión de conflictos y el clima laboral ($r = 0,839$).

En la Tabla 5, los resultados demuestran que hay una relación alta y significativa entre la dimensión competidor y el clima laboral y que la tendencia de la dimensión competidor con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. La dimensión competidor explica el clima laboral en un 64.70% y en un 35.3% por otros factores

En la Tabla 6, los resultados demuestran que no hay una relación significativa entre la dimensión colaborador y el clima laboral y que la tendencia de la dimensión colaborador con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva, pero la dimensión colaborador casi no explica el clima laboral al tener solo 0.01% y siendo que otros factores la explican en un 99.99%.

En la Tabla 7, los resultados demuestran que existe relación alta y significativa entre la dimensión comprometido y el clima laboral y que la tendencia de la dimensión comprometido con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. La dimensión comprometido explica el clima laboral en un 50.3% y en un 49.7% por otros factores

En la Tabla 8, los resultados demuestran que existe relación alta y significativa entre la dimensión evasivo y el clima laboral y que la tendencia de la dimensión evasivo con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva. La dimensión evasivo explica el clima laboral en un 62.10% y en un 37.9% por otros factores

En la Tabla 9, los resultados demuestran que existe relación significativa entre la dimensión complaciente y el clima laboral y que la tendencia de la dimensión complaciente con el clima laboral tiene una asociación lineal positiva, pero la dimensión

complaciente explica el clima laboral en solo 5% y en un 95% se explica por otros factores-

Estos resultados se condicen con las teorías sobre el surgimiento de los conflictos esgrimiendo aquella que manifiesta que los conflictos surgen debido a diferentes situaciones, principalmente debido a la falta de creencia de los ciudadanos, la no sensibilidad de los líderes a las exigencias, las causas de los trabajadores y inexistente comunicación. Esta es la teoría común en la que la evasividad es lo más relevante. Los conflictos deben ser evitados ya que son perjudiciales para la organización. También es coherente con Robbins (2004) citado por León (2012). refiere que con la teoría de relaciones humanas establece que al existir problemas entre los sujetos que trabajan en una entidad es normal y trae consigo ciertos beneficios. (p.91). Así también existen varias teorías en cuanto al entorno de trabajo, por lo que resaltamos la de Pulido (2010), quien sostuvo que “el convivir y apreciar el entorno de trabajo según los empleados tendrá repercusiones en el desarrollo de los mismos socialmente”. (P.41) Para Brunet (1999) el entorno de trabajo resulta de haber combinado el enfoque funcional y el enfoque sistemático. (P.128)

En la Tabla 10, se observa que el nivel de gestión de conflictos es predominantemente medio con 48.9% (44 encuestados) seguido del nivel alto con 27.8% (25 encuestados), luego el nivel bajo con 22.2% (20 encuestados) finalmente solo para el nivel muy bajo hay un 1.1% (1 encuestado) y el nivel de clima laboral es predominantemente medio con 61.1% (55 encuestados) seguido del nivel bajo con 37.8% (34 encuestados), finalmente el nivel alto con 1.1% (1 encuestado)

De acuerdo a estos resultados es vigente lo planteado por Cornelius & Faire (2003); (Galtung y Fisher, 2013); (Vinyamata, 2003) y (Redorta, J. Obiols, M. y Bisquerra, R, 2006), quienes consideran el conflicto como un fenómeno resultante de desacuerdos entre individuos, como resultado de diferentes concepciones o intereses, lo que se percibe positivamente en la medida que genera una aprender para aquellos que están inmersos en él, o que pueden ser percibidos de manera negativa, como algo destructivo que puede causar pérdidas. También debe mencionarse que el conflicto es inherente a las relaciones humanas y a todo tipo de organizaciones.

Finalmente se concluye que este estudio ha sido realizado para poder ayudar en lo planteado en la gestión de conflictos y el clima laboral.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo central se concluye que existe una relación directa y significativa entre gestión de conflictos y el clima laboral en el IREN, Trujillo, 2018 ($r=,750$ y $Sig.=,000$).
2. Con respecto a los objetivos específicos se ha llegado a la conclusión que existe una relación directa, alta y significativa entre las dimensiones competidor ($r=,816$ y $Sig.=,000$). Comprometido ($r=,727$ y $Sig.=,000$).y evasivo ($r=,788$ y $Sig.=,000$). y el clima laboral en el IREN, Trujillo, 2018 ($r=,750$ y $Sig.=,000$).
3. Con respecto al objetivo específicos de determinar la relación de la dimensión colaborador y el clima laboral en el IREN, Trujillo, 2018, se ha llegado a la conclusión que no existe una relación significativa ($r=,091$ y $Sig.=,396$).
4. Con respecto al objetivo específicos de determinar la relación de la dimensión complaciente y el clima laboral en el IREN, Trujillo, 2018, se ha llegado a la conclusión que existe una relación significativa ($r=,270$ y $Sig.=,010$).
5. El nivel de gestión de conflictos es predominantemente medio con 48.9% (44 encuestados) seguido del nivel alto con 27.8% (25 encuestados), luego el nivel bajo con 22.2% (20 encuestados) finalmente solo para el nivel muy bajo hay un 1.1% (1 encuestado) y el nivel de clima laboral es predominantemente medio con 61.1% (55 encuestados) seguido del nivel bajo con 37.8% (34 encuestados), finalmente el nivel alto con 1.1% (1 encuestado)

VI. RECOMENDACIONES

En concordancia con lo hallado en la investigación, se recomienda Al Director del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, lo siguiente:

1. Realizar una buena programación y coordinación de cada área de los servicios para lograr una comunicación fluida entre estas y así lograr un trabajo conjunto.
2. Concientizar a los jefes de cada área la importancia de un adecuado clima laboral dentro de la institución de salud, realizar reuniones constantes donde los empleados puedan expresarse sin sentirse atacados y sin generar conflictos.
3. Sistematizar los servicios médicos con las áreas de atención al público para mejorar el clima laboral de la institución.
4. Realizar capacitaciones para establecer líneas estratégicas y terminologías médicas de cada servicio con el fin de reducir las dificultades en el campo de la organización.

VII.REFERENCIAS

Abanto, W. (2013). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía de Aprendizaje. Recuperado de http://investigacionpostgradoucv.bligoo.pe/media/users/26/1300127/files/401177/GUIA_DE_DISEÑO_Y_DESARROLLO_DE_TESIS.pdf

Amorós, E. (2013). Propuesta de plan de mejora del clima laboral en las agencia de una entidad microfinanciera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Observatorio de la economía (183). Lima, Perú.

Amorós, A. & Tippelt, R. (2005). Gestión cambio y la innovación - un reto de las organizaciones modernas. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/spaw2/uploads/images/file/Gesti%C3%B3n%20cambio%20e%20innovaci%C3%B3n.pdf>.

Alanya, J. y Arias, A. (2013). La cultura de paz como medio para educar la gestión de conflictos en nuestra sociedad fragmentada en la I.E. 7207 Mariscal Ramón Castilla, UGEL 01- San Juan de Miraflores (tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Arias, D. (2008). Ciencias Empresariales, Asignatura: Gerencia Estratégica. Recuperado de <https://gustavoadolfo carrascal.wikispaces.com/file/view/Gerencia+estrategica.pdf>.

Arizeta, A., Portillo, I. & Ayestaran, S. (2001). Cambio Organizacional y Cultural en un Hospital: percepciones y discurso de sus impulsores. Revista de Calidad Asistencial. Volumen 16, Issue 1., p 22-28

Ascoy, L. (2007). Eficacia del Desarrollo Organizacional y Conflictos Internos en la Institución Educativa Estatal Santa Rosa del Nivel Secundario de Menores. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Barba, A. (2011). El clima de trabajo, generado por la cultura organizacional y su influencia como determinante en el comportamiento del personal docente y administrativo de la

Escuela de Educación Física de la UAS. Tesis para optar el grado de doctor. Universidad Autónoma metropolitana. México.

Banco Interamericano de Desarrollo-BID (2012). Libro de buenas prácticas de gestión para resultados en el desarrollo en Latinoamérica y el Caribe. Recuperado de <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2013/11657.pdf>

Barrios, S. (2005). La gran revolución de las grasas. Editorial Norma.

Belmonte, T. (2003). Aspectos socioculturales del servicio Enfermero Análisis Antropológico a través de la Gestión de los cuidados. Recuperado de <http://www.umes/global/2/02/do3.html>. 20/04/05.

Bermejo, A. (2008). El Divorcio sin pleito: El Abogado y la Mediación Familiar. Madrid

Betancourt, J. (2002). Gestión estratégica: navegando hacia el cuarto paradigma. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Gesti%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica,%20Navegando%20Hacia%20el%20Cuarto%20Paradigma.pdf>.

Cabezas, C., Ceballos, N. y Cújar, A. (2010). Los conflictos en la organización escolar, una perspectiva desde las causas, las emociones y los modos de abordarlos en el Centro Educativo Municipal San Francisco de Asis de Pasto. Universidad de La Salle, Facultad de Educación, Maestría en Docencia, Bogotá, Colombia.

Calderón, P. (2009). “Teoría de conflictos de Lohan Galtung”. Revista de Paz y Conflictos.

Cámara, S. (2012). Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira. Tesis de Doctorado. Recuperado de http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=giyL_zSeh-c%3D&tabid=2817

Coromoto, Y. (2010). Acción gerencial de los directivos y manejo de conflictos institucionales en las Escuelas Básicas de Fe y Alegría del Municipio San Francisco del Estado Zulia (Tesis de maestría). Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.

Casamayor, G. (1998). Cómo dar respuesta a los conflictos. Barcelona.

Carrasco, A. (2004). Gestión del conflicto y estrategias de negociación y mediación. España

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico-CEPLAN (2014). Directiva general del proceso de planeamiento estratégico: Sistema nacional de planeamiento estratégico. Recuperado de <http://www.ceplan.gob.pe/>.

Chiavenato (2009) Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. México. Interamericana Editores.

Coalición Multisectorial Perú Contra el Cáncer. (2007). Guías para la Promoción de la Salud Orientada a la Prevención y Control del Cáncer.

Cuxart, N. (2004). Gestión del cuidado. Barcelona. Recuperado de <http://www.fundaciognfols.or/docs/ponencia>

De Faría, F. (2014). Desarrollo organizacional. México. Limusa.

De Lama, M. (2016). Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño de la Gestión en el Gobierno Regional de Piura” (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

De Souza, L. (2013). Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, Facultad de Ciencias de la Educación, España.

Del Águila, R. (2017). Promoción de estilos de vida saludables y prevención de enfermedades crónicas en el adulto mayor. Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud.

Díaz, A. (2016). Gestión para resultados en el Cambio Organizacional de una Institución Pública Agraria del Departamento de La Libertad-2016. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

Diez, S. (2006). Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa. España.

Dirección de Investigación. (2013). Metodología de la Investigación Científica. Universidad Cesar Vallejo.

Dirección de Investigación. (2013). Líneas de Investigación. Universidad Cesar Vallejo

Domínguez, L. & Giordano, J. (2009). Sistema de Indicadores para el Cambio Organizacional – S.I.C.O.: Una propuesta de medición del cambio organizacional. Recuperado de <http://www.ccee.edu.uy/bibliote/monografias/2009/M-CD3874.pdf>.

Doralet, M. (2009). Estudio sobre el conflicto humano. México: Quetzal.

Eslava, C. (2002) Promoción y Prevención en el Sistema de Salud en Colombia. Rev. Salud Pública vol.4 no.1 Bogotá Jan./Apr. Departamento de Salud Pública y Tropical. Facultad de Medicina. Universidad Nacional de Colombia.

Felipe, L. (2010) Psicología para el Docente. (1º ed). Guanajuato – México: Universidad de Guanajuato.

García, M.(2004). Mediación en el centro educativo. Ponencia curso Mediación y resolución positiva del conflicto. CPR de Albacete.

García, R. & García, M. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo. Recuperado de <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37544979>.

Gómez, A. (2016). Cribado. Medicina Preventiva y Salud Pública. Universidad de Cantabria.

González, C. & Martínez, J. (2014). Gerencia estratégica e innovación empresarial: referentes conceptuales. *Revista Dimensión Empresarial* (12), pp. 107-116. Recuperado de http://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/dimension-empresarial/volumen-12-no-2/articulo08.pdf.

Gutiérrez, N., (2007). *Gestión del Cuidado de Enfermería en los Servicios de Salud Hospitalarios*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo

Hale, T. y D. Held (eds.) (2011), *The Handbook of Transnational Governance. Institutions and Innovations*, Cambridge, Polity Press.

Hernández, R., Sampieri, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Interamericana Editores, S. A.

Horton, D. (2012). *Evaluación del desarrollo de capacidades: Experiencias de organizaciones de investigación y desarrollo alrededor del Mundo*. España: CIAT. PREVAL. FIDA.

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (2016). *Principales resultados del INEN para la prevención y el control del cáncer en el marco del plan esperanza*. Julio 2011 - Setiembre 2016. Lima.

Instituto Nacional del Cáncer (2016). *Aspectos generales de la detección del cáncer*. Recuperado de: <https://www.cancer.gov/espanol/cancer/deteccion/aspectos-generales-deteccion-paciente-pdq#link/1>

Jabif, L. (2004). *Manejo de conflictos*. Argentina: UNESCO.

Jones, G. (2013). *Teoría organizacional: diseño y cambio en las organizaciones*. México. Pearson Educación.

Kharas, & Lombardi (2012), *The Group of Twenty. Origins, Prospects and Challenges for Global Governance*, Washington, DC, Brookings Institution.

Kickbusch, & Gleicher (eds.) (2013), *Governance for Health in the 21st Century*, Copenhagen, Oficina Regional de la OMS para Europa.

Kickbusch, I (1996). *Promoción de la salud: una perspectiva mundial. Promoción de la Salud: una antología*. OPS, Publicación científica No. 557, Washington.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*.

López, J. & Rodríguez, R. (2008). *Gerencia estratégica creativa*. Recuperado de http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1300/gerencia_estragica_creativa.pdf.

Marcelino, I. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima metropolitana*. Universidad César Vallejo, Lima Perú.

Mas, C. (2012) *En qué hay que transformar la administración pública española*. Recuperado de <https://www.pwc.es/es/publicaciones/sector-publico/assets/transformar-administracion-publica-esp.pdf>

Mendoza, S. (2009). *Propuesta de un Modelo Organizacional Basado en la Dimensión Humana para mejorar la Gestión Administrativa de la UGEL de la Provincia de Julcán – La Libertad*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo.

Ministerio de Economía y Finanzas-MEF, *Directiva N° 001-2015-EF/ 50.01* (2015). *Directiva para la formulación de programas en el marco de la programación y formulación del presupuesto del sector público para el año fiscal 2016*. *El Peruano* (2015, 27 de enero).

Ministerio de Salud. (2009). *Memoria Plan Esperanza*. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe>.

Montaña, A., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la Cultura Organizacional y Lineamientos de Intervención para la Implementación de Procesos de Cambio en las*

Organizaciones. Caso Empresa Sector Financiero”. (Tesis de maestría). Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.

Monteza, E. (2012). Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010 (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo, Perú.

Neyra, C. (2014). El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales. (Tesis de maestría). PUCP, Lima.

Organización Mundial de la Salud. (2017). Estrategia de la OMS de vigilancia de las Enfermedades No Transmisibles. Recuperado de: http://www.who.int/ncd_surveillance/strategy/es/

Organización Mundial de la Salud. (2017). Planificación: cómo mejorar el acceso a la atención para el cáncer de mama.

Martín, M. y Colbs. (2007). Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. España: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.

Montalvo, W. (2011). El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la ugel 15 de Huarochirí. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional>

Miller, A. (1995). An epidemiological perspective on cancer screening. Clin Biochem. 28(1):41-8.

Pariente, (2010). Procesos de cambio y desarrollo en las organizaciones. Ediciones de la Universidad Autónoma de Yucatán, Cap. IX, pp. 245-296. Recuperado de: http://academia.uat.edu.mx/pariente/Libros/Pariente_Procesos%20de%20cambio%20y%20DO.

Restrepo, H. (2001) Promoción de la Salud: cómo construir vida saludable. Editorial Médica Panamericana, Bogotá.

Rodríguez, B. (2012). Ambivalencia actitudinal ante el cambio organizacional: un análisis desde el individuo en contexto laboral (Tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Recuperado de http://dspace2.conicyt.cl/bitstream/handle/10533/90556/RODRIGUEZ_VIVIANA_1773D.pdf?sequence=1

Rothman, J. (1992), Confrontation to Cooperation: Resolving Ethnic and Regional Conflict, Sage Publications, Newbury Park (CA., EE.UU.).

Saavedra, M. (2014). Participación Social en la prevención y promoción de la salud y en el proceso de Municipalización desde la perspectiva de la Enfermera. Región Lambayeque. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Salcedo, R. (2006). Relación entre la cultura organizacional y la eficiencia y eficacia en la toma de decisiones y la cultura organizacional de los integrantes de las medianas y pequeñas empresas de calzado del Distrito de El Porvenir Provincia de Trujillo Departamento de La Libertad- 2006” (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo.

Sandoval, J. (2014). Estudios Gerenciales. pp. 162–171. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001156>.

Scholte, J. (2010), “Civil society in multi-level governance”, en H. Enderlein, S. Wälti y M. Zürn (eds.), Handbook on Multi-Level Governance, Cheltenham, Edward Elgar.

Segredo, A. (2015). Desarrollo organizacional: una mirada desde el punto de vista académico. Recuperado de http://ac.els-cdn.com/S1575181315000212/1-s2.0-S1575181315000212-main.pdf?tid=8dbbd510-9b99-11e5-9959-0000aab0f26&acdnat=1449352131_597afc6857d290bb831ac11824d784f8.

Servicio de Epidemiología y Estadística. (2016). Indicadores Hospitalarios 2015. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”. Recuperado de: <http://www.irennorte.gob.pe>

Servicio de Epidemiología y Estadística. (2015). Registro Hospitalario del Cáncer (2015). Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”. Recuperado de: <http://www.irennorte.gob.pe>

Salazar, J., Barredo, G. & Alonso, V. (2014). Transformación e Innovación Organizacional Hospitalaria – El Estrés, Cambio y Desarrollando Capacidades Dinámicas. *Int. J. Knowl. Eng. Manag.*, ISSN 2316-6517. Florianapolis. V.3., n.5, p. 259-275.

Servicio de Promoción de la Salud, Prevención y Control del Cáncer. (2016). Plan Operativo Institucional 2016. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”.

Servicio de Promoción de la Salud, Prevención y Control del Cáncer. (2016). Formulación de actividades – tareas del Programa Presupuestal 024 Prevención y Control del cáncer 2016. Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas “Dr. Luis Pinillos Ganoza”.

Syed, B., Johnston, S., Wong, D., Green, A., Winterbottom, L., & Kennedy, H. (2012). Long-term (37 years) clinical outcome of older women with early operable primary breast cancer managed in a dedicated clinic. *Ann Oncol.* 23(6):1465-71.

Tamayo, L. (2010). Metodología de la investigación científica. Argentina: Limusa

Telaranta, S. (2002). Administración Gestión Calidad. Opiniones sobre Gestión y Liderazgo en Enfermería. *Enfermería Global* N° 1. Recuperado de: <http://www.umes/eglobal/1/01d07.html>. 22/04/05.

Torres, J. (2013). Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana de Santiago de Cali (Tesis de maestría). Universidad de Manizales. Santiago

de Cali-Colombia, Colombia. Recuperado de:
<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1846/TESIS%20GRA DO.pdf?sequence=1>

Universidad de Murcia, I Seminario de Gestión Pública (2003) Nuevos retos en el horizonte de las Administraciones Públicas. Recuperado de
https://www.um.es/gap/nuevos_retos_en_el_horizonte_de_las_AAPP.pdf

Valverde, S. (2007). Estrategias de Cambio para la Formación de Organizaciones Inteligentes en Instituciones Educativas Públicas de la Ciudad de Trujillo. (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

Vásquez, M. (2012). Modelo de gestión organizacional para mejorar la productividad laboral en los colegios de la zona sur de Manabí (Tesis doctoral). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/796/1/V%C3%81SQUEZ_MARIBEL_G_ESTI%C3%93N_ORGANIZACIONAL_SUR%20MANAB%C3%8D.pdf.

Viñas Cirera, J (2004). Conflictos en los centros escolares: cultura organizativa y mediación para la convivencia.(Tesis de maestría) Universidad Playa Ancha, Valparaíso, Chile.

Waissbluth, M. (2008) Gestación del Cambio en el sector público. Recuperado de
<http://www.dii.uchile.cl/~ceges/publicaciones/109%20ceges%20MW.pdf>

World Health Organization. (2008). The global burden of disease. Geneva: WHO; 2008.

Weiss, T. G. y R. Thakur (2010), Global Governance and the UN. An Unfinished Journey, Indianápolis, Indiana University Press.

Willetts, P. (2011), Non-Governmental Organizations in World Politics. The Construction of Global Governance, Londres, Routledge.

Zaharia, M. (2013) El cáncer como problema de salud pública en el Perú. Rev. Perú Mes Exp Salud Pública. 30(1):7-8.

Zimmermann, A. (2000) Gestión del cambio organizacional. Recuperado de <https://repository.unm.edu/bitstream/handle/1928/11721/Gesti%C3%B3n%20del%20cambio%20organizacional.pdf?sequence=1>.

ANEXO N° 01
CUESTIONARIO DE GESTION DE CONFLICTOS

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino [] Régimen laboral.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de gestión de conflictos. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la productividad de la administración pública en beneficio de los administrados y pacientes del IREN Norte

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 30 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (1)**
- Si ocurre raramente, marca la alternativa **CASI NUNCA (2)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (3)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (4)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (5)**

N°	Ítems/ Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Competidor.						
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.					
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición					
3	Me hago entender pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo					
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición					
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.					
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición					
Dimensión 2: Colaborador						
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.					
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.					
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.					
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.					
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.					
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.					

Dimensión 3: Comprometido						
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.					
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.					
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.					
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.					
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.					
18	Propongo una solución intermedia.					
Dimensión 4: Evasivo						
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.					
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.					
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema					
Dimensión 5: Complaciente						
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.					
25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás					
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.					
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.					
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.					
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos					
30	Procuró de no herir los sentimientos de la otra persona.					

ANEXO N° 02
CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Edad: _____ Sexo: Masculino [] Femenino [] Régimen laboral.....

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para establecer el nivel de clima laboral. Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la productividad de la administración pública en beneficio de los administrados y pacientes del IREN Norte

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 50 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en tu centro de trabajo.

- Si no ocurre nunca, marca la alternativa **NUNCA (0)**
- Si ocurre raramente, marca la alternativa **CASI NUNCA (1)**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES (2)**
- Si ocurre muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE (3)**
- Si ocurre continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE (4)**

N°	Ítems/ Dimensiones	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Autorrealización						
1	Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte.					
2	Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
3	Los objetivos de trabajo son retadores.					
4	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
5	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
6	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
7	El IREN Norte promueve el desarrollo del personal administrativo y asistencial.					
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte					
9	Se reconocen los logros en el trabajo.					
10	El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
Dimensión 2: Involucramiento laboral.						
11	Se siente compromiso con el éxito en el IREN Norte					
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
14	Cada servidor se considera factor clave para el éxito del IREN Norte					
15	Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.					
16	Los servidores están comprometidos con el IREN Norte					
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
19	Los servicios del IREN Norte son motivo de orgullo del personal administrativo y asistencial.					
20	Existe colaboración entre todas las áreas del IREN Norte					
	Dimensión 3: Supervisión					
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	El director se interesa por el éxito de los servidores administrativos y asistencial					
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se valora los altos niveles de desempeño.					
25	El director expresa reconocimientos por los logros.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
27	En el IREN Norte, se afronta y superan los obstáculos.					
28	Los directivos del IREN Norte promueven la capacitación que se necesita.					
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.					
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
	Dimensión 4: Comunicación.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de información.					
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
37	El IREN Norte fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte					
40	Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte					
	Dimensión 5: Condiciones laborales					
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
44	Existe buena administración de los recursos.					
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones de salud					
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
49	Existe un trato justo en el IREN Norte					
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud					

			- Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.						x		x		x		x		
Comprometido	- Permuta de concesiones. - Negociación. - Hace concesiones recíprocas.		- Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.						x		x		x		x		
			- Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.						x		x		x		x		
			- Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.						x		x		x		x		
			- Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.						x		x		x		x		
			- Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.						x		x		x		x		

			- Propongo una solución intermedia.						x		x		x		x	
	Evasivo	<ul style="list-style-type: none"> - Impide un asunto diplomáticamente - Prorroga un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Hay ocasiones en que dejo que otros 						x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	

			<p>asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema</p>							x		x		x		x	
	Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeza desinteresada - Admite instrucciones cuando uno no está de acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo. - Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás - Trato de no herir los sentimientos del otro. - Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos. 							x		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona. - Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos - Procuo de no herir los sentimientos de la otra persona. 						x		x		x		x	
VARIABLE 2:	Autorealización.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal. - Desarrollo profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte. - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. - Los objetivos de trabajo son retos. - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos de trabajo son retos. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos del trabajo están claramente definidos. - Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte - Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe buena administración de los recursos. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - La remuneración es atractiva en 						x		x		x		x	
	Condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Provisión de materiales para cumplir con las funciones académicas y/o administrativas. - Remuneración. - Tecnología que ayuda con el trabajo.. 	<ul style="list-style-type: none"> - En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe buena administración de los recursos. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - La remuneración es atractiva en 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe buena administración de los recursos. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - La remuneración es atractiva en 						x		x		x		x	

			comparación con otras organizaciones de salud						x		x		x		x	
			- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						x		x		x		x	
			- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						x		x		x		x	
			- Existe un trato justo en el IREN Norte						x		x		x		x	
			- La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud						x		x		x		x	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de Conflictos y Clima Laboral

OBJETIVO : Determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019

DIRIGIDO A : Servidores del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PEREDA GUANILO, VICTOR IVAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MG EN FINANZAS

VALORACIÓN : De acuerdo a 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 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 las mismas.
	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 relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem esta relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con 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.

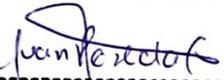
Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



Mg. Victor Ivan Pereda Guanilo
 COESPE : 323
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
 REGION LA LIBERTAD

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

Observaciones:	



Mg. Victor Ivan Pereda Guanilo
COESPE : 323
COLEGIO DE ESTADISTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD

FIRMA DEL EVALUADOR

			- Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.						x		x		x		x		
Comprometido	- Permuta de concesiones. - Negociación. - Hace concesiones recíprocas.	- Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.							x		x		x		x		
		- Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.							x		x		x		x		
		- Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.								x		x		x		x	
		- Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.								x		x		x		x	
		- Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.								x		x		x		x	

			- Propongo una solución intermedia.						x		x		x		x	
	Evasivo	<ul style="list-style-type: none"> - Impide un asunto diplomáticamente - Prorroga un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Hay ocasiones en que dejo que otros 						x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	

			asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema						x		x		x		x	
	Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeza desinteresada - Admite instrucciones cuando uno no está de acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo. - Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás - Trato de no herir los sentimientos del otro. - Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos. 						x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									X		x		X		x	
									X		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona. - Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos - Procuo de no herir los sentimientos de la otra persona. 						x		x		x		x	
VARIABLE 2:	Autorealización.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal. - Desarrollo profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte. - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. - Los objetivos de trabajo son retos. - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos de trabajo son retos. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos del trabajo están claramente definidos. - Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte - Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte 							x		x		x		x	
	Condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Provisión de materiales para cumplir con las funciones académicas y/o administrativas. - Remuneración. - Tecnología que ayuda con el trabajo.. 	<ul style="list-style-type: none"> - En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe buena administración de los recursos. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - La remuneración es atractiva en 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existe buena administración de los recursos. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - La remuneración es atractiva en 							x		x		x		x	

			comparación con otras organizaciones de salud						x		x		x		x	
			- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						x		x		x		x	
			- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						x		x		x		x	
			- Existe un trato justo en el IREN Norte						x		x		x		x	
			- La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud						x		x		x		x	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de Conflictos y Clima Laboral

OBJETIVO : Determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019

DIRIGIDO A : Servidores del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Yoche Wenceslao Rodríguez Jovier*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad*

VALORACIÓN : De acuerdo a 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 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 las mismas.
	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 relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem esta relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con 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


FIRMA DEL EVALUADOR

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

Observaciones:	



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: Gestión de Conflictos y su Relación con Clima Laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
VARIABLE 1: Gestión de Conflictos	Competidor	<ul style="list-style-type: none"> - Salvaguarda sus derechos. - Ampara una posición que cree que es correcta. - Tiende a ganar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan. - Cuando creo que tengo razón impongo mi posición - Me hago entender pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo - Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición 																	

			- Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.						x		x		x		x			
Comprometido	- Permuta de concesiones. - Negociación. - Hace concesiones recíprocas.		- Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.						x		x		x		x			
			- Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.						x		x		x		x			
			- Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.							x		x		x		x		
			- Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.							x		x		x		x		
			- Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.							x		x		x		x		

			- Propongo una solución intermedia.						x		x		x		x	
	Evasivo	<ul style="list-style-type: none"> - Impide un asunto diplomáticamente - Prorroga un asunto hasta que se presente una mejor oportunidad.. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones. - Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien. - Hay ocasiones en que dejo que otros 						x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	

			asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema						x		x		x		x	
	Complaciente	<ul style="list-style-type: none"> - Grandeza desinteresada - Admite instrucciones cuando uno no está de acuerdo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo. - Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás - Trato de no herir los sentimientos del otro. - Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos. 						x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									x		x		x		x	
									X		x		X		x	
									X		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona. - Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos - Procuo de no herir los sentimientos de la otra persona. 						x		x		x		x	
VARIABLE 2:	Autorealización.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo personal. - Desarrollo profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte. - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. - Los objetivos de trabajo son retos. - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos de trabajo son retos. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. 						x		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. - El IREN Norte promueve el desarrollo del personal administrativo y asistencial. - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte - Se reconocen los logros en el trabajo. - El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - El IREN Norte promueve el desarrollo del personal administrativo y asistencial. - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte - Se reconocen los logros en el trabajo. - El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte - Se reconocen los logros en el trabajo. - El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se reconocen los logros en el trabajo. - El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. 						x		x		x		x	
	Involucramiento laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el cumplimiento de funciones en el IREN. - Compromiso con el cumplimiento de funciones en el IREN - Valores organizacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente compromiso con el éxito en el IREN Norte - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. - Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se siente compromiso con el éxito en el IREN Norte - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. - Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 						x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. - Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. 						x		x		x		x	

			<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos del trabajo están claramente definidos. - Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte - Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte 							x		x		x		x	
	Condiciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> - Provisión de materiales para cumplir con las funciones académicas y/o administrativas. - Remuneración. - Tecnología que ayuda con el trabajo.. 	<ul style="list-style-type: none"> - En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe buena administración de los recursos. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - La remuneración es atractiva en 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existe buena administración de los recursos. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. 							x		x		x		x	
			<ul style="list-style-type: none"> - La remuneración es atractiva en 							x		x		x		x	

			comparación con otras organizaciones de salud						x		x		x		x	
			- El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						x		x		x		x	
			- Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						x		x		x		x	
			- Existe un trato justo en el IREN Norte						x		x		x		x	
			- La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud						x		x		x		x	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Gestión de Conflictos y Clima Laboral
OBJETIVO : Determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019
DIRIGIDO A : Servidores del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Recalde Gracey Andrés Enrique
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración
VALORACIÓN : De acuerdo a 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 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 las mismas.
	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 relación que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem esta relacionado con la dimensión que se está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con 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


FIRMA DEL EVALUADOR

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

Observaciones:	



FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 4

Validez de Pearson variable 1

N°	Ítems/ Dimensiones	VALIDEZ DE PEARSON
	Dimensión 1: Competidor.	0.87
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.	0.89
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición	0.83
3	Me hago entender pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo	0.93
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición	0.93
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.	0.49
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición	0.77
	Dimensión 2: Colaborador	0.32
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	0.63
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.	0.25
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	0.66
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	0.42
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	0.41
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	0.54
	Dimensión 3: Comprometido	0.91
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	0.68
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	0.82
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	0.94
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	0.91
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	0.82
18	Propongo una solución intermedia.	0.82
	Dimensión 4: Evasivo	0.90
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	0.87
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	0.87
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	0.78
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	0.33
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	0.87
	Dimensión 5: Complaciente	0.60
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	0.45

25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás	0.47
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	0.66
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	0.60
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	0.66
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos	0.47
30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.	0.39

Anexo 5

Validez de Pearson variable 2

N°	Ítems/ Dimensiones	VALIDEZ DE PEARSON
	Dimensión 1: Autorrealización	0.36
1	Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte.	0.60
2	Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo.	0.37
3	Los objetivos de trabajo son retadores.	0.60
4	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	0.60
5	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	0.53
6	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	0.59
7	El IREN Norte promueve el desarrollo del personal administrativo y asistencial.	0.63
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte	0.66
9	Se reconocen los logros en el trabajo.	0.67
10	El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0.26
	Dimensión 2: Involucramiento laboral.	
11	Se siente compromiso con el éxito en el IREN Norte	0.56
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	0.34
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	0.45
14	Cada servidor se considera factor clave para el éxito del IREN Norte	0.40
15	Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	0.52
16	Los servidores están comprometidos con el IREN Norte	0.57
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0.58
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	0.68
19	Los servicios del IREN Norte son motivo de orgullo del personal administrativo y asistencial.	0.63
20	Existe colaboración entre todas las áreas del IREN Norte	0.21
	Dimensión 3: Supervisión	0.87
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	0.80
22	El director se interesa por el éxito de los servidores administrativos y asistencial	0.85
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0.75
24	Se valora los altos niveles de desempeño.	0.86
25	El director expresa reconocimientos por los logros.	0.74
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0.74
27	En el IREN Norte, se afronta y superan los obstáculos.	0.60

28	Los directivos del IREN Norte promueven la capacitación que se necesita.	0.70
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.	0.87
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	0.50
	Dimensión 4: Comunicación.	
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	0.64
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	0.78
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	0.67
34	Existen suficientes canales de información.	0.74
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0.56
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	0.68
37	El IREN Norte fomenta y promueve la comunicación interna.	0.75
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0.58
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte	0.85
40	Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte	0.24
	Dimensión 5: Condiciones laborales	0.63
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	0.73
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	0.63
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	0.65
44	Existe buena administración de los recursos.	0.74
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0.56
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones de salud	0.72
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0.59
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	0.55
49	Existe un trato justo en el IREN Norte	0.77
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud	0.27

Anexo 6

Confiabilidad Alfa de Cronbach Variable 1,902

N°	Ítems/ Dimensiones	ALFA DE CRONBACH
	Dimensión 1: Competidor.	,895
1	Generalmente muestro firmeza en mi forma de pensar tratando de que mis planteamientos se cumplan.	,893
2	Cuando creo que tengo razón impongo mi posición	,894
3	Me hago entender pero insisto en imponer mi decisión incluso si no están de acuerdo	,895
4	Muestro decisión en lograr prevalecer mi posición	,895
5	Utilizo mi poder de convencimiento con argumentos sólidos sobre los beneficios de mi propuesta.	,901
6	Trato de demostrar la lógica de los beneficios de mi posición	,895
	Dimensión 2: Colaborador	,905
7	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	,904
8	Le expreso mis ideas y le pregunto las suyas.	,909
9	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	,903
10	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	,904
11	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	,907
12	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	,906
	Dimensión 3: Comprometido	,892
13	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	,899
14	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	,893
15	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	,891
16	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	,890
17	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	,893
18	Propongo una solución intermedia.	,892
	Dimensión 4: Evasivo	,897
19	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	,890
20	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	,892
21	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	,897
22	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	,907
23	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema	,892

	Dimensión 5: Complaciente	,904
24	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	,902
25	Dejo de lado mis propias necesidades para complacer a los demás	,901
26	Trato de no herir los sentimientos del otro.	,902
27	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	,901
28	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	,904
29	Tiendo a evitar los conflictos y no a afirmarlos	,907
30	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.	,900

Anexo 7

Confiabilidad Alfa de Cronbach variable 2 ,878

N°	Ítems/ Dimensiones	ALFA DE CRONBACH
	Dimensión 1: Autorrealización	,880
1	Existen oportunidades de progresar en el IREN Norte.	,877
2	Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo.	,882
3	Los objetivos de trabajo son retadores.	,877
4	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	,877
5	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	,880
6	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	,878
7	El IREN Norte promueve el desarrollo del personal administrativo y asistencial.	,879
8	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión del IREN Norte	,877
9	Se reconocen los logros en el trabajo.	,877
10	El IREN Norte es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	,876
	Dimensión 2: Involucramiento laboral.	,880
11	Se siente compromiso con el éxito en el IREN Norte	,879
12	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	,882
13	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	,881
14	Cada servidor se considera factor clave para el éxito del IREN Norte	,880
15	Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.	,879
16	Los servidores están comprometidos con el IREN Norte	,878
17	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	,879
18	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	,879
19	Los servicios del IREN Norte son motivo de orgullo del personal administrativo y asistencial.	,879
20	Existe colaboración entre todas las áreas del IREN Norte	,879
	Dimensión 3: Supervisión	,871
21	El director brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	,872
22	El director se interesa por el éxito de los servidores administrativos y asistencial	,869
23	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	,872
24	Se valora los altos niveles de desempeño.	,869
25	El director expresa reconocimientos por los logros.	,871
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	,871
27	En el IREN Norte, se afronta y superan los obstáculos.	,875

28	Los directivos del IREN Norte promueven la capacitación que se necesita.	,870
29	El director escucha los planteamientos que se le hacen.	,870
30	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras	,872
	Dimensión 4: Comunicación.	,873
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	,873
32	En mi trabajo la información fluye adecuadamente.	,871
33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.	,873
34	Existen suficientes canales de información.	,872
35	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	,875
36	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	,871
37	El IREN Norte fomenta y promueve la comunicación interna.	,871
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	,876
39	Existe una clara definición de visión, misión y valores en el IREN Norte	,869
40	Se conocen los avances en otras áreas del IREN Norte	,877
	Dimensión 5: Condiciones laborales	,876
41	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	,871
42	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	,876
43	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	,874
44	Existe buena administración de los recursos.	,873
45	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	,877
46	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones de salud	,876
47	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	,877
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	,877
49	Existe un trato justo en el IREN Norte	,873
50	La remuneración está de acuerdo a las leyes del sector salud	,876

Anexo 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION: Gestión de Conflictos y Clima Laboral en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2019

INTRODUCCIÓN					METODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORIAS		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Badaraco (2017) realizó un estudio sobre la influencia del uso de técnicas de mediación de conflictos para obtener un mejor clima en la organización en el proceso educativo del grado de derecho de la Universidad Vicente Rocafuerte Laica de Guayaquil - Chile, 2017. Investigación fue pre-experimental, población de 1060 y población muestral de 60 estudiantes en los ciclos quinto y sexto de Derecho. Para este estudio, se utilizaron escala clima organizacional y el cuestionario Thomas Kilman para estudiar la resolución de conflictos. Se concluye que al comparar el grupo de control, hay un	En relación a Gestión de conflictos Felipe (2010). Afirmo que: "El termino conflicto, deriva del latín, conflictos, que representa choque o colisión. (p.76) Dentro de las teorías sobre el surgimiento de los conflictos podemos esgrimir aquella que manifiesta que los conflictos surgen debido a diferentes situaciones, principalmente debido a la poca confianza de los ciudadanos, la falta de sensibilidad de los líderes a las necesidades, las motivaciones de los trabajadores y la falta de comunicación. Esta es la teoría	¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2018? JUSTICACIÓN: Es de suma importancia porque la investigación se basa en información teórico-científica actualizada que brinda respaldo a las variables, sus dimensiones y sus indicadores; así como en las disposiciones normativas correspondientes. El trabajo de investigación tiene una justificación práctica porque permite, a través	Hipótesis de investigación: Hipótesis general H _i : Existe relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019, Hipótesis nula: H ₀ : No existe relación significativa entre la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019. Hipótesis específicas H1: Existe relación significativa de la dimensión Competidor de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019 H2: Existe relación significativa de la	General: Determinar la relación de la gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019 Específicos: O1: Determinar la relación de la dimensión Competidor de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019 O2: Determinar la relación de la dimensión Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019 O3: Determinar la relación de la dimensión	VI Variable 1 Gestión de conflictos Variable 2: Clima laboral	Competidor Colaborador Comprometido Evasivo Complaciente Autorrealización Involucramiento laboral. Supervisión. Comunicación Condiciones laborales.	POBLACION: La población la conformó el personal que labora en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019 MUESTRA: La muestra participante está conformada por 90 servidores públicos del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019	TECNICAS: La encuesta. INSTRUMENTO S: Cuestionario referido a la gestión de conflictos Cuestionario referido al clima laboral VALIDEZ: De contenido Se llevara a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de gestión pública. Validez de Constructo La validez de constructo se realizó con el SPSS Versión 24 y formula estadística de Pearson para	Estadística descriptiva Se elaborara una matriz de puntuaciones de cada una de las variables Se elaborara tablas de frecuencias y figuras estadísticas Se determinara la estadística descriptiva: media aritmética, desviación estándar, coeficiente de variación. Inferencia estadística Se realizó la prueba de normalidad Kolomogor – Smirnov, Para procesar la información y hacer la

<p>53% de dificultades, mientras que el 46% tiene un clima organizacional adecuado, mientras que al comparar el grupo experimental, encontramos que hay un 40% de dificultades. El 60% tiene un clima adecuado. Por lo tanto, podemos decir que el uso adecuado de las técnicas de resolución de conflictos determinará la creación de un clima organizacional saludable en el proceso educativo. El autor Panduro (2016) en el estudio referenciado, propone determinar la relación entre la gestión de conflictos y el clima de trabajo de los empleados, basándose en un diseño cuantitativo, no experimental, un nivel de correlación transeccional. Considero como población a 736 colaboradores y como población muestral 252 empleados. Usó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos, que fueron validados por expertos y cuya</p>	<p>tradicional, donde el estilo evasivo es el más relevante. Los conflictos deben ser evitados ya que son perjudiciales para la organización</p> <p>En relación a Clima laboral</p> <p>En cuanto al clima laboral podemos observar que actualmente, las organizaciones buscan crear un entorno de apoyo para mantener los niveles de productividad, adaptarse al cambio, resolver problemas y desafíos. Tener los recursos humanos, que es el factor más importante en una organización. Para Martín (2001), el entorno laboral es un sistema abierto que se utiliza para guiar a una institución a lo largo del tiempo en un entorno cambiante. Existen varias teorías sobre el clima laboral. Nos gustaría resaltar la de Pulido (2010), quien afirmó que</p>	<p>de los resultados que sean obtenidos, hacer las reformas necesarias y así obtener un mejor desarrollo del entorno de trabajo; todo ello gracias a la aplicación consistente de toda la estructura, objetivos, políticas y procedimientos que involucra la gestión de conflictos. También ayuda a mejorar la relación entre gestión de conflictos y clima laboral de las organizaciones que se relacionan con brindar servicios de salud, pues estos influyen significativamente en la calidad de servicio, aplicando de ser el caso medidas correctivas en caso se desvíen de la buena gestión. Esta investigación está basada en la idea básica de una propuesta metodológica que establezca acciones de empoderamiento, con un plan de sistematización</p>	<p>dimensión Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019</p> <p>H3: Existe relación significativa de la dimensión Comprometido de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019</p> <p>H4: Existe relación significativa de la dimensión Evasivo de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019</p> <p>H5: Existe relación significativa de la dimensión Complaciente de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019.</p>	<p>Colaborador de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019</p> <p>O4: Determinar la relación de la dimensión Evasivo de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019.</p> <p>O5: Determinar la relación de la dimensión Complaciente de la variable gestión de conflictos y el clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019.</p> <p>O6: Establecer el nivel de las variables gestión de conflictos y clima laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo 2019.</p>				<p>datos paramétricos y la RHO Speraman para datos no paramétricos. CONFIABILIDAD: A través del alfa de conbrach</p>	<p>contrastación de las hipótesis se utilizara el software de estadística SPSS Versión 24.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--	---	--

<p>fiabilidad fue verificada por un Alfa de Cronbach, muy aceptables. Resultado, existe un vínculo entre la gestión de conflictos y el clima laboral ($r = 0,839$). Gómez (2015) en la tesis referida, tuvo como propósito llevar cabo el análisis del proceso de comunicación al momento de resolver conflictos entre profesores y la dirección de la educación. El estudio fue descriptivo, de diseño transeccional tipo no experimental. La población se estructuró en 14 personas que constituían los profesores, coordinadores y los ejecutivos de la institución y con una muestra del tipo de censo. La encuesta fue el procedimiento de recopilación de información n utilizando un instrumento estándar tipo cuestionario de 20 ítems, para concluir que: el gerente escolar se comunica indirectamente, tendiendo a eludir resolver los</p>	<p>"la convivencia y la apreciación del entorno laboral por parte de los trabajadores tendrá efectos en su desarrollo en la sociedad". (P.41) Para Brunet (1999) El clima laboral resulta de la combinación de dos enfoques epistemológicos: funcional y sistémico. (P.128)</p>	<p>integral. Los ciudadanos deben ser conscientes de los derechos y obligaciones que les incumben para que estas políticas y presupuestos asignados prevalezcan, sobre el interés privado. Esta investigación tiene una justificación epistemológica porque es parte de un paradigma constructivista de la teoría de sistemas sociales de Luhmann, la misma que identifica que existen sociedades que pueden desarrollarse con sus propios recursos. Bajo esta teoría la sociedad es observada y orientada hacia un sistema político. La contribución de esta investigación es brindar conceptos claros para organizar la política y tomar decisiones sobre una prestación de servicios de salud de calidad.</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>problemas, denotando características agresivas que interfieren de forma notable al momento de tomar decisiones con efectividad que ayuden a que se suscite un buen manejo de las relaciones entre individuos.</p> <p>Guariato (2014) en el trabajo referenciado, quiso conocer, la vinculación de la inteligencia emocional y resolución de problemas de la institución desde la perspectiva de los directores. Se perfiló el estudio en un nivel no experimental, de correlación, trabajándolo con un estudio de censo de 84 colaboradores. Utilizó un cuestionario para recopilar datos, validados y confiables. Producto del proceso de datos se determinó que: hay relación de la inteligencia emocional con resolución de problemas, esto es; a mayor de la primera variable aumenta el valor de resolver problemas. Además descubrió</p>									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>que los colaboradores se identificaban a mayor nivel con el autocontrol y la motivación personal, así como con la empatía. Se realizan capacitaciones para platear las tácticas, con el fin de reducir las dificultades en el campo de la organización. Fernández, Sánchez y García (2011) en su estudio también referenciado, se pospusieron analizar cuan necesario es fundamentar teóricamente para resolver conflictos de carácter institucional en la formación básica en la nación ecuatoriana. Se tuvo en cuenta una población de estudiantes y profesores de diferentes instituciones. En conclusión, construyen la relación entre la proyección de la resolución de conflictos y la transformación de conflictos, donde el proceso de negociar y mediar en el ámbito educativo, se ve sintetizado en el de monitoreo,</p>									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>trasformando el problema, siendo su principal característica el que coexistan de forma armoniosa dentro del colegio.</p> <p>Araujo (2016) en la investigación referida, fija como fin central encontrar el vínculo entre la gestión de los conflictos y el clima laboral desde la óptica de los profesores de este colegio. Este estudio fue abordado de forma cuantitativa y se enmarcó en el plan no experimental y, a nivel de correlación, trabajando con 80 docentes. La encuesta sirvió para recolectar información del conflicto y del ambiente de trabajo; El cuestionario fue utilizado como instrumento. Se llega la conclusión de que hay un vínculo entre la gestión de problemas y el ambiente laboral desde el punto de vista de los profesores del colegio materia de investigación para obtener nuevos conocimientos que</p>									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>aporten a la ciencia en este tema en específico.</p> <p>El autor Palomino (2015), en la investigación citada, tuvo el objetivo de establecer la vinculación entre el manejo de problemas y el entorno laboral. Fue un trabajo de tipo cuantitativo, correlacional y se trabajó con 305 sujetos. Se empleó un cuestionario, mediante el cual se concluyó que hay una vinculación alta y directamente significativa del manejo de problemas con el entorno laboral.</p> <p>Neyra (2014) en el estudio citado, tuvo como fin estudiar el arbitraje potestativo como un medio para resolver problemas de trabajo de un colectivo. Para ello se recopilaron datos muy importantes contenidos en las actas de las reuniones que realizaron funcionarios y miembros del sindicato de las diferentes entidades de trabajo. Se concluyó que más del 60% de los</p>									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

arbitrajes discrecionales se declararon de mala fe; asimismo se indica que el arbitraje potestativo se empleó para resolver los problemas de trabajo en los colectivos portuarios, siendo el antecedente de mayor relevancia. El Tribunal refiere que excepcionalmente las partes puedan sus problemas colectivos al arbitraje, teniendo el deber primero de comprobar que ninguna de las partes negocio con mala fe.									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 9

BASE DA DATOS DE LA VARIABLE 1: GESTION DE CONFLICTOS

E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	B	TOT	P7	P8	P9	P10	P11	P12	BTOT	P13	P14	P15	P16	P17	P18	TOT	P19	P20	P21	P22	P23	BTOT	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	BTOT	TOTAL
E1	3	2	3	3	2	2	15	3	2	2	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	1	6	2	2	3	5	3	15	2	2	2	1	2	2	3	14	63
E2	4	3	4	4	4	3	22	4	3	4	4	4	3	22	5	5	4	4	4	4	4	26	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	4	4	4	30	120
E3	2	2	3	3	3	2	15	2	2	3	3	3	2	15	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	3	2	11	1	1	1	1	1	1	2	8	55	
E4	2	2	2	2	3	1	12	2	2	2	2	3	1	12	4	1	1	1	1	1	9	1	1	2	3	2	9	4	1	1	1	1	1	2	11	53	
E5	3	3	2	2	2	3	15	3	5	3	3	3	3	20	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	5	1	1	4	4	4	3	22	92	
E6	3	3	2	2	3	2	15	5	1	5	5	3	2	21	2	2	2	1	2	1	10	2	3	2	3	3	13	4	4	4	4	4	2	5	27	86	
E7	4	5	3	3	3	3	21	5	2	5	5	3	5	25	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	3	4	18	5	4	4	5	5	3	5	31	115	
E8	5	5	5	5	3	4	27	3	5	3	3	3	5	22	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	3	5	21	5	4	2	4	5	2	3	25	118	
E9	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	5	20	3	5	4	4	1	1	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	3	27	100		
E10	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	5	3	17	4	4	3	4	4	3	3	25	96	
E11	3	2	2	2	2	2	13	5	2	5	5	5	5	27	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	5	3	14	4	4	2	4	4	4	5	27	92	
E12	4	3	4	4	4	3	22	5	1	5	5	3	5	24	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	5	4	20	5	2	1	5	5	1	5	24	116	
E13	2	2	3	3	3	2	15	3	2	3	3	3	5	19	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	3	2	11	5	4	2	2	5	2	3	23	74	
E14	2	2	2	2	3	1	12	3	2	3	3	3	3	17	4	1	1	1	1	1	9	1	1	2	3	2	9	4	4	4	4	4	1	3	24	71	
E15	3	3	2	2	2	3	15	5	2	3	3	5	2	20	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	2	3	14	4	4	3	4	4	3	5	27	96	
E16	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	5	5	22	2	2	2	1	2	1	10	2	3	2	2	3	12	5	4	2	5	5	3	3	27	86	
E17	4	5	3	3	3	3	21	3	5	3	3	5	5	24	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	5	4	20	4	4	2	5	4	4	3	26	111	
E18	5	5	5	5	3	4	27	3	2	3	3	5	3	19	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	5	5	23	4	4	3	4	4	2	3	24	116	
E19	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	3	5	19	3	5	4	4	1	1	18	4	3	3	3	3	16	4	4	4	2	5	3	3	26	98	
E20	3	3	3	3	3	4	19	3	5	3	3	3	3	20	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	2	4	4	4	3	25	96	
E21	3	2	2	2	2	2	13	3	2	3	3	3	5	19	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	5	3	14	4	4	2	5	4	4	3	26	83	
E22	4	3	4	4	4	3	22	5	3	3	3	3	3	20	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	3	4	18	5	4	3	4	4	2	5	27	113	
E23	2	2	3	3	3	2	15	5	2	5	5	5	3	25	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	3	2	11	2	4	2	2	2	2	5	19	76	
E24	2	2	2	2	3	1	12	3	2	3	3	5	5	21	4	1	1	1	1	1	9	1	1	2	3	2	9	4	1	1	4	4	2	3	19	70	
E25	3	3	2	2	2	3	15	3	2	3	3	5	3	19	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	5	3	17	4	3	3	4	4	2	3	23	94	
E26	3	3	2	2	3	2	15	3	3	3	3	3	5	20	2	2	2	1	2	1	10	2	3	2	3	3	13	5	2	2	4	5	1	3	22	80	
E27	4	5	3	3	3	3	21	5	2	5	5	2	3	22	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	3	4	18	4	2	3	4	4	3	5	25	106	
E28	5	5	5	5	3	4	27	3	3	3	3	5	3	20	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	3	5	21	5	5	3	4	4	5	3	28	119	
E29	3	3	3	3	3	4	19	3	3	2	2	5	5	20	3	5	4	4	1	1	18	4	3	3	2	3	15	4	4	4	4	4	3	3	26	98	
E30	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	5	3	17	5	2	3	4	2	4	3	23	93	
E31	3	2	2	2	2	2	13	3	5	3	3	3	5	22	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	3	1	10	2	4	4	4	4	2	3	23	79	
E32	4	3	4	4	4	3	22	2	5	3	3	3	3	19	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	5	4	20	4	4	4	4	4	2	4	26	113	
E33	2	2	3	3	3	2	15	5	2	3	3	5	5	23	1	1	1	1	1	1	6	1	2	3	2	1	9	4	4	4	2	2	3	3	22	75	
E34	2	2	2	2	3	1	12	3	3	1	1	3	5	16	4	1	1	1	1	1	9	1	1	2	5	1	10	5	3	2	5	5	4	2	26	73	
E35	3	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	5	20	3	3	4	3	4	3	20	3	3	3	3	3	15	2	4	3	4	2	4	2	21	91	
E36	3	3	2	2	3	2	15	5	2	5	5	3	3	23	2	2	2	1	2	1	10	2	3	2	3	1	11	4	5	3	4	4	3	2	25	84	
E37	4	5	3	3	3	3	21	3	5	3	3	5	3	22	3	2	4	4	4	3	20	3	4	4	5	3	19	5	1	1	4	4	1	3	19	101	
E38	5	5	5	5	3	4	27	3	2	3	3	5	3	19	3	4	4	4	4	4	23	5	4	4	5	4	22	4	4	2	4	4	2	5	25	116	
E39	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	5	3	20	3	5	4	4	4	1	18	4	3	3	3	1	14	4	4	2	4	4	1	3	22	93	
E40	3	3	3	3	3	4	19	3	2	3	3	5	3	19	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	15	5	5	4	4	2	4	3	27	97	
E41	3	2	2	2	2	2	13	3	5	3	3	3	5	22	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	5	2	13	5	2	2	4	5	2	2	22	81	
E42	4	3	4	4	4	3	22	2	3	2	2	3	5	19	5	5	4	4	4	4	26	4	4	2	5	4	20	4	4	1	4	5	2	4	24	111	

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Conste por el presente documento que la C.P.C. RUTH JESUS LAZARO HARO, alumna de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, en el mes de Junio del 2019. Ha aplicado en el INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS-NORTE los instrumentos de investigación, consistente en un cuestionario con respecto a Gestión de Conflictos y clima laboral, los cuales estuvieron dirigidos a trabajadores del hospital tanto en el área administrativa y como asistencial. Concerniente a la tesis Gestión de Conflictos y su Relación con Clima Laboral del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Luis Pinillos Ganoza, Trujillo – 2018.

Se le expide el presente a solicitud de la interesada.

Trujillo, 29 de Junio del 2019

REGION "LA LIBERTAD"
GERENCIA REGIONAL DE SALUD

CPC. Felipe A. Castillo Benites
DIRECTOR
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas
"Dr. Luis Pinillos Ganoza" IREN-NORTE

"Justicia Social con Inversión"

Panamericana Norte Km. 558 - Moche, 253161
Página Web: www.irenorte.gob.pe, Twitter, Facebook