



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Manejo de conflictos y estrés laboral del personal del Hospital

Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Curillo Tacuri, Luz Victoria (ORCID: 0000-0002-0911-0148)

ASESORA:

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo con todo mi corazón a Dios por guiar mis pasos en la vida; así también dedico este esfuerzo a todas las personas que confiaron en mí, en que puedo lograr mis metas, logrando por ellos ser una mejor persona, con valores y planes de vida.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a todos los que hicieron posible el presente trabajo, especialmente a los que me formaron en la Universidad, y en general a mis asesores que con sus conocimientos guían en la elaboración de este estudio y no quisiera dejar de lado a mis Docentes que desde el inicio fueron el cimiento de esta gran muralla de conocimientos. Su ayuda de cada uno de ustedes fue fundamental para poder concluir con mi tesis.

Índice de contenidos

I.	Introducción	1
II.	Marco Teórico	4
III.	Metodología.....	14
	3.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	14
	3.2. Variables y operacionalización	15
	3.3. Población, muestra, muestreo	18
	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
	3.5. Validez y Confiabilidad	20
	3.6. Procedimientos	21
	3.7. Método de análisis de datos	22
	3.8. Aspectos éticos	22
IV.	Resultados	23
V.	Discusión	28
VI.	Conclusiones.....	30
VII.	Recomendaciones.....	31
	ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable Manejo de Conflictos	17
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable Estrés laboral	18
Tabla 3.	Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)	20
Tabla 4.	Validez de contenido por juicio de expertos del Formulario de Evaluación del Estrés Laboral (FEEL)	20
Tabla 5.	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	21
Tabla 6.	Descriptivos de la variable Manejo de Conflictos y sus dimensiones	23
Tabla 7.	Descriptivos de la variable estrés laboral y sus dimensiones	24
Tabla 8.	Prueba de correlación de R de Pearson para la relación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral	25
Tabla 9.	Prueba de correlación de R de Pearson para la relación entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico	25
Tabla 10.	Prueba de correlación de R de Pearson para la relación entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico	26

Resumen

La presente investigación ha logrado la determinación de que el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega en Abancay, durante el año 2021 están relacionados. Para llevar a cabo este procedimiento, se ha realizado una investigación básica de nivel correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental con corte transversal, teniendo un doble propósito: descriptivo y analítico. Para una población de 934 trabajadores, se utilizó criterios de inclusión y exclusión, el cual permitió definir una muestra de 81 trabajadores del área administrativa del hospital. Para medir el análisis de los resultados se ha aplicado el coeficiente de Spearman, mediante el cual mediremos la fuerza y dirección entre dos variables. Para el análisis de los resultados se aplicó el coeficiente de Spearman, con un valor de $\rho_{(98)} = ,285^{**}$, $p = 0.004$, lo cual nos permite afirmar que la relación es que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral, y además la fuerza de correlación fue positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye en que existe una relación estadísticamente altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega en el periodo 2021.

Palabras clave:

Gestión del talento humano, Desempeño laboral, Estudio relacional.

Abstract

The present research has determined that conflict management and work stress of the personnel of the Guillermo Díaz de la Vega Hospital in Abancay, during the year 2021 are related. To carry out this procedure, a basic research of correlational level, quantitative approach and non-experimental design with transversal cut has been carried out, having a double purpose: descriptive and analytical. For a population of 934 workers, inclusion and exclusion criteria were used, which allowed defining a sample of 81 workers from the administrative area of the hospital. To measure the analysis of the results, Spearman's coefficient has been applied, by which we will measure the strength and direction between two variables. For the analysis of the results, Spearman's coefficient was applied, with a value of $\rho(98) = ,285^{**}$, $p = 0.004$, which allows us to affirm that the relationship is that there is a highly significant correlation between conflict management and work stress, and also the correlation strength was positive and moderate. Therefore, the alternate hypothesis is accepted, concluding that there is a statistically highly significant relationship between conflict management and job stress in the staff of the Hospital Guillermo Díaz de la Vega in the period 2021.

Keywords:

Human talent management, job performance, relational study.

I. Introducción

En algún momento de nuestra vida, el estrés nos ha invadido en nuestras actividades laborales, y siempre nos hemos preguntado qué debemos realizar para resolver esta situación.

Debemos aprender en nuestra Organización a manejar el estrés para así dejar de lado nuestra tensión emocional y física que desean apoderarse de nuestra tranquilidad.

Existen factores externos que repercuten en nuestra jornada laboral y puede aumentar nuestros niveles de estrés: la ventilación, el área de trabajo, la iluminación, los ruidos, etc. Pero en lo principal, aumentará por una crisis propia de la organización tales como el autoritarismo, el acoso laboral, problemas de comunicaciones, abuso de trabajo; el estrés laboral que también puede ser producto de la cantidad de eventos que experimentan los trabajadores que se encuentran acompañados de circunstancias de tensión que se generan de manera directa por el trabajo, repercutiendo en la salud emocional y/o física del trabajador (Conejo, 2019).

Un desafío del Sector Salud es mejorar es el manejo de su Recurso Humano, velar mediante su Departamento, que el control de estrés laboral de los trabajadores esté óptimo, ya que así apoyarán a una adecuada comunicación entre ellos que a su vez, ya que si llegara a suceder un conflicto, podrá ser manejado y también se elevará el nivel de productividad y un clima laboral saludable, disminuyendo el estrés laboral.

Controlando estos factores vitales para cualquier Organización, se va a velar por el desempeño laboral de los trabajadores, la calidad de servicio que brindan, la rentabilidad de la Institución Pública o Privada, y la competitividad, logrando diferenciarla de las demás Instituciones en el mundo laboral, ya que si

Si se lograra controlar estos factores vitales para la organización, se mejoraría el desempeño laboral, la calidad de servicio, la rentabilidad y la competitividad, logrando diferenciarla del resto en el mundo laboral, ya que si una organización pretende alcanzar el éxito, este ideal podría ser alcanzado siempre y

cuando se tenga claro, que su recurso humano sea su activo principal para conseguirlo.

Según el Egoavil y Mamani (2013), “un problema en nuestra sociedad y salud es el estrés laboral que va a responder a la insatisfacción que se genera el desarrollo profesional afectando el bienestar y productividad del trabajador en cualquier aspecto de su vida (p.45).

El Ministerio de Salud manifiesta que, al tener sobrecarga laboral por la alta demanda de pacientes, estamos ante el estrés respondiendo a un organismo deteriorado físicamente de forma peligrosa. Si no apoyamos al Personal de Salud, si no tenemos equipos de protección personal (EPP) para que cumplan su labor y no lleva a cabo alternativas de solución para el manejo de sus funciones ordenado, estamos provocando que manifiesten agotamiento, desmotivación, estrés, miedo e incertidumbre, generando que su desempeño profesional se vea afectada por los factores de riesgos presentes (MINSA 2020).

La presente investigación se realizó en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega, ubicada en la ciudad de Abancay. Donde se tuvo en cuenta que ante la situación del Covid-19, se evidenciaron conflictos laborales que fueron fáciles de identificar, pero en la mayoría de los casos no tuvo la mejor resolución. Este mal manejo de conflictos, estuvo afectando el nivel de estrés laboral, y esto era una situación preocupante, ya que a largo plazo este estrés terminaba deteriorando la salud del personal, y este fue un motivo de investigación, ya que para un óptimo desempeño laboral el todo trabajador debe contar con la motivación necesaria para poder desempeñar un buen trabajo en un determinado centro de Salud y muchas veces los factores externos hacen que la motivación baje y termine menguando en la calidad de los servicios que se van a ofrecer, esta problemática se acrecienta en base a la problemática actual. Por todos los motivos mencionados se formula la siguiente pregunta de investigación, ¿Existe relación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021?

Por todo lo expuesto anteriormente; el objetivo general de la presente pesquisa es determinar la relación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay en el 2021 y los

objetivos específicos fueron en primer lugar determinar la relación entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico del personal del Hospital, en segundo lugar determinar la relación entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico del personal del Hospital y en tercer lugar se buscó determinar la relación entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores del personal del Hospital.

Por ende, para responder los problemas de investigación se planteó como hipótesis general que existe relación significativa entre el manejo de conflictos y estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay en el 2021. Y como hipótesis específica; en primer lugar se planteó que: existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico del personal del Hospital, en segundo lugar que: existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico del personal del Hospital y en tercer lugar se planteó que existe relación significativa entre el manejo de conflictos y estimulantes estresores del personal del Hospital.

El determinar esta relación, fue relevante para el Hospital Guillermo Díaz de la Vega, ya que se logró determinar que la relación del mal manejo de conflictos es una variable relacionada al estrés laboral del personal, para la toma de decisiones en favor de ellos y a su vez mejorando la calidad de servicio hacia los pacientes. Así mismo, los resultados de esta investigación son de mucha utilidad para aquellos centros de salud con problemas de manejo de conflictos y estrés laboral. Y además tiene un aporte teórico, porque generó conocimientos en los vacíos sobre la variable de manejo de conflictos y estrés y servirá como material de opinión a futuras investigaciones que cuenten con las mismas variables del presente estudio.

II. Marco Teórico

Los trabajos e investigaciones fueron seleccionados en base a las variables, los cuales se muestran a continuación:

Respecto a los antecedentes internacionales, se consideró la pesquisa desarrollada por: Oliveira (2019) propuso un análisis acerca de los desafíos de las enfermeras al gestionar un conflicto durante el trabajo hospitalario en Brasil. Dicha investigación fue de tipo cualitativa y obtuvo una idea general acerca del comportamiento y percepciones de las personas sobre situaciones particulares de su vida diaria; también descriptiva por usar un diseño propio de la investigación, la generación de preguntas y la realización de análisis sobre los datos antes mencionados y finalmente, fue no experimental. En ella se aplicaron instrumentos de análisis de las variables, la muestra fue constituida por 14 enfermeras y obtuvo como resultado que los principales problemas a los que se enfrentaban las enfermeras fueron la infraestructura inadecuada del establecimiento, la sobrecarga laboral, la falta de distribución del personal y la poca o nula comunicación efectiva en el personal. Esto determinó que se necesita hacer un análisis por parte de los coordinadores y líderes de este grupo de profesionales para poder desarrollar alternativas de solución que mitiguen los problemas y mejoren las relaciones interpersonales.

De la misma manera, Da Costa (2017), en su investigación realizada en un hospital de la ciudad de Bahía en Brasil, se propuso conocer a fondo la labor de las enfermeras en la sala de emergencias y explicar el estrés laboral que genera la sala de emergencias. El enfoque utilizado fue de diseño cualitativo, descriptivo y analítico, aplicando herramientas de análisis a las variables estudiadas y con cuatro enfermeros como muestra. Dicha investigación demostró que el estrés interfiere en el trabajo y describe también algunos de los factores más estresantes de los que ha padecido el personal y los mecanismos de defensa que utilizaban ante ello. Finalmente, llegó a la conclusión de que el estrés se relaciona con la sobrecarga laboral, y además explicó que la falta de capacitación del personal para poder asumir correctamente sus funciones, la falta de comunicación efectiva con el nivel Gerencial, recursos humanos y materiales inadecuados para sus funciones, el hacinamiento y la mala estructura del centro de labores. Todos estos factores

contribuyeron a que el personal de salud encargado del lugar sea vulnerable a sufrir de estrés laboral.

Así también, en China Li et al. (2017), estudiaron los efectos moderadores del afrontamiento entre la variable del estrés laboral y el desempeño laboral para enfermeras en los hospitales terciarios: una encuesta transversal. Como metodología direccionaron su estudio a un enfoque cuantitativo, nivel relacional con diseño no experimental. Y para esto realizaron una encuesta transversal de 852 enfermeras de cuatro hospitales terciarios en la provincia de Heilongjiang en China. Encontrando como resultado que tres subescalas de estrés laboral se correlacionaron negativamente con el desempeño laboral y que las estrategias de afrontamiento positivas moderaron la atención al paciente y el desempeño laboral, mientras que las estrategias de afrontamiento negativas moderaron la carga de trabajo, el tiempo y el desempeño, y entre el entorno laboral y los recursos y el desempeño.

A su vez, Nespereira & Vásquez (2017) determinaron los niveles de estrés y además identificaron la correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles del estrés laboral de las enfermeras auxiliares de enfermería del Servicio de Urgencia del Complejo Hospitalario Universitario de Ourense; realizando una investigación de tipo descriptivo transversal con enfoque cualitativo, midiendo las variables y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 60 profesionales (36 enfermeras y 24 técnicos). En los resultados encontraron que existe una fuerza de correlación positiva entre la situación laboral y la claridad emocional, encontrando un valor de $r = 0,276$ y una significancia de $p = 0,033$. Del mismo modo, encontraron valores similares entre sus dimensiones. Concluyendo que existe correlación entre ambas variables propuestas a investigar.

Por otro lado, Johansen & Cadmus (2016), investigaron el estilo de gestión de conflictos que usan las enfermeras de los Servicios de Urgencias para resolver conflictos y determinar si dicho estilo sumado a un entorno de trabajo de apoyo afecta su experiencia de estrés laboral. Su estudio fue cuantitativo, correlacional y no experimental; usando como instrumentos de medición el cuestionario de escala ampliada del Estrés laboral, midiendo la frecuencia de ciertas situaciones que en sus vidas han sido percibidas como estresantes, el Inventario de conflictos

organizacionales de Rahim II y la encuesta de apoyo organizacional percibido. Los resultados indicaron que el 27% por ciento de las enfermeras informaron niveles elevados de estrés laboral. Un entorno de trabajo de apoyo y un estilo de gestión de conflictos que evitaba los conflictos fueron predictores importantes del estrés laboral. En esta investigación, se ha concluido que la experiencia de las enfermeras en su jornada laboral, repercute en la percepción y enfoque que tienen para resolver conflictos.

Referente a la selección de antecedentes nacionales, para ser citados en la presente investigación, se encuentra en primer lugar la tesis desarrollada por: Echevarría (2018), quien se propuso encontrar la correlación entre los niveles de los estilos para el manejo de conflictos y los niveles de estrés laboral en los Médicos de los hospitales distritales de Surquillo en Lima. El estudio fue de tipo básico, nivel correlativo, temporalidad de corte transversal desde un enfoque cuantitativo. Los instrumentos utilizados como herramientas son el Inventario de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann (2012) modificado por Izaquel en Perú y la escala de estrés laboral ILOOMS (2013) regulada en Perú por Suárez. Los resultados muestran que existe una relación significativa, con un valor de significancia menor a 0,05 entre las dos variables. Así también, se encontró que uno de los estilos en la gestión de conflictos predominante fue el estilo competidor, el cual presentó una puntuación baja frente al Competidor con $r = 0,856^{**}$, y un nivel generalmente medio de estrés laboral. Concluyendo que existe una asociación entre los niveles de los estilos para la gestión de conflictos y los niveles estrés en el lugar de trabajo, en el periodo 2018, del personal médico del Hospital del Distrito de Surquillo.

Por otra parte, Chilingano (2018), tuvo como meta; determinar la relación entre los niveles del manejo de conflictos y la gestión municipal en la Municipalidad de Tamburco, en Apurímac, durante el 2018. La investigación fue básica, de enfoque cuantitativo y no experimental como diseño. Como instrumento empleó un cuestionario, el cual fue validado por jueces expertos. En los resultados se observó que existe una fuerza de correlación positiva moderada entre ambas variables, determinando un valor de Rho de Spearman igual a 0.629. Resultado que le permitió concluir en que los conflictos se originan por un bajo nivel comunicacional. Además, encontraron que la mayoría de los directivos hacían uso de estrategias

distributivas, las cuales en lugar de aliviar los conflictos, creaba desconformidad y además de eso se evidenció que en reiteradas veces los directivos jugaban un papel de parte y juez, obligando al trabajador a responder de manera complaciente y/o evasiva.

Así mismo, Calixto (2018), se trazó como propósito determinar la correlación existente entre los niveles de la gestión administrativa y los niveles del estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho en el periodo del 2018. El estudio fue de nivel correlativo, con enfoque cuantitativo y no experimental como diseño. Como metodología hicieron uso de instrumentos validados adecuadamente y para el análisis estadístico empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Encontrando como resultado que la fuerza de correlación entre ambas variables, es negativa, donde el valor de rho encontrado fue de $-0,410$, lo cual quiere decir que si los niveles de estrés laboral aumentan, los niveles de la gestión administrativa disminuyen de forma moderada. Además encontraron que el valor de significancia fue de: $0,000$, siendo menor a $0,01$. Este resultado le permitió concluir en que existe relación significativa entre ambas variables estudiadas.

Del mismo modo, García (2018), buscó determinar si existe relación entre los niveles del estrés laboral y los niveles de la calidad de atención en los enfermeros del Centro de Salud Santa Julia, 2018. La investigación fue de nivel correlativo, no experimental y además tuvo un enfoque cuantitativo, y para la determinación de la correlación entre ambas variables, el investigador aplicó la prueba paramétrica de R de Pearson. Donde encontró como resultado que la fuerza de correlación entre el nivel de estrés y la calidad de atención es regular con un valor de r equivalente a -0.645 . Resultado que le permitió inferir que existe una correlación significativa entre los niveles del estrés laboral y la calidad de atención. Además señaló que la calidad de la atención es la medida en que los servicios de salud individuales o grupales aumentan la probabilidad de un resultado de salud deseado, pero no solo el estrés en el trabajo, sino que a veces las personas y el personal de salud llegan con el nivel de estrés elevado desde su hogar u otro lugar. Finalmente señaló que es en la jornada laboral a partir del cual se va acumulando el estrés.

Y finalmente Albinacorta (2017), buscó determinar los niveles de estrés laboral en el personal de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello – Chosica 2017, la pesquisa desarrollada fue de enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, y para determinar el estrés laboral. Como instrumento se utilizó el test de MBI. Encontrando como resultado que el 33% de la población estudiada, presentaron niveles bajos de estrés laboral, así mismo encontraron que el 60% manifiestan padecer de un nivel medio o moderado de estrés laboral, y finalmente encontraron que apenas el 7% padece de niveles altos de estrés ocupacional. Concluyendo que los enfermeros del hospital en estudio, la gran mayoría presenta niveles medios y bajos de estrés ocupacional y solo una pequeña parte de la población se ve afectada por niveles altos de estrés laboral.

Una vez, conocidos los antecedentes que se seleccionaron para esta investigación, es necesario describir las teorías o modelos teóricos, en las que se sustentan nuestras dos variables de estudio. Ante esto, es necesario abordar las teorías para la variable del estrés laboral. Por lo tanto es necesario precisar, que se seleccionaron tres teorías que explican el estrés laboral, las cuales son: El Modelo de desequilibrio entre demandas y control, el Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones y el Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador (Calixto, 2018).

En primer lugar, el modelo de desequilibrio entre demandas y control, el cual según Mansilla (2012), define que el estrés es el producto de acción mutua de las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad para tomar decisiones. Así mismo, los niveles de la demanda laboral están sujetas a los niveles de producción de la organización, y por otro lado el nivel del control está sujeto al organigrama de la empresa.

En segundo lugar, el modelo de desequilibrio entre demandas, apoyo y restricciones, que también es conocido como el modelo de Payne y Fletcher del 1990, define que el estrés laboral es la consecuencia del desequilibrio de tres factores: exigencias laborales, apoyos laborales y restricciones laborales. Así mismo se contempla en este modelo que las demandas elevadas pueden provocar resultados positivos siempre en cuando se encuentren en las circunstancias

adecuadas, ya que podría resultar siendo un estimulante sacando a relucir las habilidades del colaborador (Mansilla, 2012).

Y finalmente, en tercer lugar se encuentra; el modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador, también conocido como el modelo de Harrison de 1978, el cual argumenta las explicaciones para la falta de ajuste entre las exigencias del trabajo a desempeñar, tomando en cuenta los recursos que se dispone para poder alcanzar estas exigencias. En este modelo se menciona que el estrés se inicia cuando existe un incumplimiento de recursos o de capacidades propias del individuo, lográndose identificar tres factores que generan el estrés laboral; el primero son los recursos con los que cuenta el colaborador, el segundo factor son la forma en cómo se perciben las demandas y exigencias y el tercer factor, son la demanda de las capacidades del empleado (Mansilla, 2012).

Continuando con la investigación se presentan las bases teóricas de las variables en estudio con cada una de sus dimensiones, y así lograr tener una mayor comprensión del tema de estudio.

La primera variable a definir es el manejo de conflictos, para lo cual es necesario revisar los conceptos que le dan distintos autores.

Para Chilingano (2019), la gestión de conflictos se entiende como la actividad para prevenir la propagación de los conflictos, evitar que se propaguen y reducir el carácter destructivo para llegar a un acuerdo. En el caso de Griffin y Van Fleet (2016), también afirma que la gestión de conflictos es una forma de cerrar la brecha entre dos o más personas, grupos u organizaciones y es una parte necesaria para la resolución de problemas internacionales en una organización.

Whetten y Cameron (2011) argumentaron que la gestión de disputas es una forma de que los empleados se enfrenten a las situaciones negativas de una organización. Y para Schermerhorn (2010), es una forma de manejar las discrepancias entre las personas sobre temas sustantivos y / o emocionales, con Gerentes y Jefes que pasan mucho tiempo lidiando con diferentes tipos de conflictos.

Así mismo Chiavenato (2008), menciona que el conflicto además de ser producto de una discrepancia por diferencia de ideas, es una interferencia que

bloquea al otro individuo, ya sea de forma pasiva o activa, limitando a alcanzar sus metas trazadas, y además menciona que estos conflictos pueden suceder en diferentes contextos, ya sean entre personas, grupos o incluso organizaciones. Finalmente, Amorós (2007) enfatiza que para lograr un manejo de una disputa o conflicto, es necesario considerar tres componentes principales: el diagnóstico, los estilos interpersonales y la estrategia de negociación.

Para el desarrollo de cada una de las dimensiones de nuestra primera variable: el manejo de conflictos, se considerarán estos componentes señalados por Amorós (2007), los cuales son: el diagnóstico, los estilos interpersonales y las estrategias de negociación. Por lo que es necesario definir cada una de estos componentes de nuestra investigación.

La primera dimensión a definir es el diagnóstico del conflicto, la cual se define como una fase donde se produce la evaluación de las partes involucradas acerca de la existencia de conflicto, el contexto y el tipo de conflicto que se suscita (Chilingano 2019). A esto tenemos que añadir lo que mencionan Gómez y Hofstadt (2013), quienes señalan que existen cuatro indicadores para un buen diagnóstico dentro de un buen diagnóstico del conflicto, los cuales son: descripción del conflicto, definición de los involucrados en el conflicto, definición del origen y causas del conflicto e identificar como se desarrolla el conflicto.

La segunda dimensión a definir son los estilos interpersonales, donde Amorós (2007), lo define como los propósitos que asumen los individuos en el momento de una disputa, siendo influenciadas por las apreciaciones y las impresiones, además señala que son decisiones que toma el individuo para responder ante un conflicto de una forma u otra. Dentro de los estilos interpersonales, se destacan los siguientes estilos: estilo de competición, estilo de colaboración, estilo de negociación o compromiso y estilo de evasión o cesión (p. 113).

La tercera dimensión a definir son las estrategias de manejo de conflictos, donde Chilingano (2019), lo define como la fase en que se evalúan el papel que tiene el individuo en el conflicto, además de los objetivos de la intervención, los cuales deberían ir acorde a las políticas, objetivos y competencias institucionales. Además señala que en esta etapa está compuesta por las labores orientadas a

conducir la disputa hacia una cooperación favorable. En cuanto a sus indicadores Amorós (2007) y Robins y Judge, coinciden en que las estrategias de negociación son: integrativa y distributiva.

Continuando con la segunda variable a definir es el estrés, y según la teoría del estrés desarrollada por diversos autores, entre los cuales Selye es considerado como uno de los primeros investigadores que iniciaron el estudio del estrés y entre los diferentes conceptos que generaron se puede resumir como la reacción psicológica y biológica natural de los hombres y mujeres al momento de enfrentar los requerimientos del medio (Lu et al., 2015; Crăciun et al., 2014; Arshadi & Damiri, 2013; Chiang et al., 2013; Mora et al., 2012; Selye, 1936). Además es considerado como una enfermedad de las experiencias laborales (Castillo et al., 2014; Araujo et al., 2015; Guimarães et al., 2013). Por otro lado es considerado como un agente fisicoquímico e inclusive emotivo que provoca tensiones a nivel físico y psicológico, el mismo que podría provocar esta enfermedad (Dargahi & Shaham, 2012).

Del mismo modo, Leka et al. (2004), lo definen como una respuesta de cualquier sujeto, sometido a las exigencias y presiones generadas en el trabajo que no se concuerda a sobrepasa sus conocimientos y capacidades, el mismo que se hace más complicado cuando el colaborador, no percibe ninguna muestra de soporte por parte de sus jefes directo y muchas veces a esto se suma el hecho de que el colaborador no recibe el apoyo por parte de su equipo de trabajo. Para Bardales (2018), el estrés es considerado como una serie de manifestaciones físicas que se da cuando una persona presenta un estado de tensión nerviosa, en base a diferentes situaciones en el ámbito laboral o personal. Por su parte la OMS (2010), precisa que el estrés es una serie de respuestas corporales que disponen y predisponen al organismo para reacción ante una demanda determinada del entorno. Y como se puede observar, en las distintas definiciones, encontramos muchas coincidencias.

Para Peiró, (2015), el estrés es una reacción adaptativa de todo ser humano que procura su subsistencia, para alcanzar un rendimiento apropiado en sus labores, y al mismo tiempo para obtener un rendimiento en diferentes ámbitos de sus actividades cotidianas. Así mismo, se menciona que el desarrollo de las

actividades de cada individuo está sujeta a los estimulantes estresores que se le presenten. En referencia al estrés laboral, el mismo autor, considera que se refiere a la percepción de la existencia de demandas que están por encima de las capacidades del trabajador que resultan ser dificultosas de evitar, generando el riesgo de llegar a tener consecuencias negativas.

Finalmente para cerrar el desarrollo de los conceptos del estrés laboral, es necesario citar a la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), entidad competente a la regulación de normativas referentes al trabajo, quien menciona que el estrés laboral es una reacción genética del individuo que utiliza al estrés como un mecanismo para enfrentar cualquier tipo de cambio o factor estresor que supondrían ser una amenaza, la cual permite al individuo adelantarse a proveer las herramientas y medios para confrontarlo.

Dentro de las dimensiones del estrés laboral, se destacan las siguientes: estrés psicológicos, estrés fisiológicos y estimulantes estresores (Prieto y Trucco, como se citó en Calixto, 2018).

La primera dimensión a definir es el estrés psicológico, el mismo que es definido por del Hoyo (2004), como una reacción conductual que genera el estrés. Entre las manifestaciones del estrés psicológico se pueden mencionar las siguientes: excesiva intranquilidad, falta de capacidad que le permitan tomar decisiones, percepción de aturdimiento, dificultades para lograr una concentración adecuada, distracción excesiva, sensación de la pérdida del dominio propio, pérdida de memoria frecuente, cambio malhumorado en el temperamento, susceptibilidad que le impiden recibir críticas y bloqueos mentales.

La segunda dimensión a definir corresponde al estrés, fisiológico; definido por Selye (como se citó en Calixto, 2018), como la respuesta del organismo en condiciones agresivas del entorno. Del mismo modo, del Hoyo (2004), manifiesta que la inadaptación del estrés puede provocar: alteraciones gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorias, dermatológicas e inclusive musculares.

Finalmente la tercera dimensión a describir son los estimulantes estresores; el cual es definido por del Hoyo (2004), como los agentes internos y externos que perturban al individuo generando estrés, y estos estimulantes estresores pueden clasificar en: estimulantes estresores del ambiente físico, estímulos estresantes del

individuo inherente a su ocupación, estresores que corresponden a la organización y a los estresores que se dan fuera de la organización. Dentro de los estimulantes estresores relacionados al ambiente físico; se encuentran la luminosidad, el bullicio, disponibilidad y tamaño del área donde se trabaja, condiciones climáticas, temperatura ambiental y riesgo de toxicidad. De la misma forma, dentro de los estresores del individuo vinculados al trabajo, se encuentran la ambigüedad, los conflictos de rol, el crecimiento profesional, y los factores de su tarea. Así también dentro de los estresores que corresponden a la organización; se encuentran la estructura de la empresa, el clima laboral, las nuevas tecnologías, las relaciones interpersonales, responsabilidad sobre terceros, falta de cohesión y apoyo del grupo, conflictos grupales. Y finalmente están los estresores que no corresponden de la organización como; perfil sociodemográfico (la edad, el sexo, la formación, ocupación, vida familiar) y las experiencias negativas que generaron algún tipo de trauma.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de investigación

Según Sánchez, et al. (2018), se clasifica la investigación en dos tipos las cuales son: investigación pura o básica e investigación aplicada. De los cuales la investigación pura está encaminada a la exploración de nuevos conocimientos, principios y leyes científicas de una forma sistemática y metódica, ampliando los conocimientos existentes. Y considerando que la presente pesquisa busca aportar los conocimientos acerca del manejo de conflictos y el estrés laboral, la investigación vendría a ser clasificada de tipo pura.

Nivel

Esta pesquisa es de nivel relacional, porque su fin es establecer el grado de relación existente entre dos variables en un determinado espacio y tiempo, a través de la medición cada una de éstas, para poder cuantificarlas y analizar su vinculación, que contribuirá para probar las hipótesis planteadas en la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así mismo, ante la constante confusión entre los términos de correlacional y relacional, es necesario mencionar lo que sostiene Supo (2012), quien menciona que el término correlacional está dirigido al proceso estadístico entre dos variables, mientras que el término relacional debiera de referirse a nivel de investigación, en el planteamiento de la investigación para medir el grado de asociación entre dos variables.

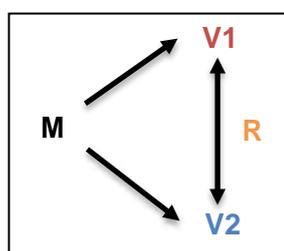
Enfoque

Se empleó el enfoque cuantitativo debido a que según Sánchez et al. (2018), este tipo de estudios cuantitativos están basados en la medición numérica y para ello se emplea la recolección de datos y el análisis estadístico para responder a preguntas y comprobar hipótesis preestablecidas, para inferir patrones de comportamiento de una población.

Diseño

Nuestra investigación presenta un diseño no experimental, debido a que está inhabilitado en la manipulación parcial o total de las variables y se limita a la

observación de los acontecimientos en su contexto natural, para su posterior análisis y observación en escenas que ya existen (Hernández et al., 2014). Dentro de un diseño no experimental se clasifican por su temporalidad en longitudinal y transversal. Donde la temporalidad transversal tiene el propósito de poder detallar de forma descriptiva las variables y analizar la interrelación entre ellos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además de esto se le conoce así porque se realiza la toma de datos un tiempo determinado, tomando los datos del momento como una fotografía, buscando vincular los efectos recíprocos entre variables (Sánchez et al., 2018). La denotación gráfica del diseño que se aplicó en la investigación se muestra a continuación:



Donde:

M = Muestra

V1 = Manejo de Conflictos

V2 = Estrés laboral

R = Relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual del Manejo de Conflictos

El manejo de conflictos dentro de una organización es la forma de accionar que tiene el trabajador para enfrentar una situación negativa o perturbadora (Whetten & Cameron, 2011). Además está basada en estrategia de resoluciones y estimulaciones para alcanzarán los grados deseados de conflictos (Robbins y Cudge, 2009, p.493). Del mismo modo, “consiste en una serie de procesos de diagnóstico, estilos interpersonales, estrategias de negociación así como otras intervenciones creadas con el fin de evitar, reducir o solucionar los conflictos” (Amorós, 2007, p. 112).

Definición operacional del Manejo de Conflictos

Para medir el Manejo de Conflictos se empleó el Cuestionario de Investigación Científica de Manejo de Conflictos (ICMC) de Ken Thomas y Ralph Kilmann (1970), adaptado por Chilingano (2019). Este instrumento está definido operacionalmente en función a los 24 ítems agrupados en 3 dimensiones: (a) diagnóstico del conflicto, que consiste en la descripción del conflicto, la definición de los involucrados en el conflicto y la identificación de las causas del conflicto; (b)

estilos interpersonales, referido a los estilos para el manejo de conflicto (competición, colaboración, compromiso, evasión y cesión) y (c) estrategias de negociación, vinculado a las formas de negociación para la resolución de conflictos. Cada una de estas dimensiones cuenta con sus propios indicadores e ítems (ver tabla 1).

Tabla 1*Matriz de operacionalización de la variable del Manejo de Conflictos*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Diagnóstico del conflicto	• Descripción del conflicto • Definir quiénes son los involucrados en el conflicto.	1-16	Escala: Ordinal Nivel: Politómica 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Manejo de Conflictos: • Malo = 25-58 • Regular = 59-91 • Bueno = 92-125
	• Identificar las causas del conflicto			
Estilos interpersonales	• Competición • Colaboración • Compromiso • Evasión • Cesión	17-22		
	• Negociación distributiva • Negociación integradora			
Estrategias de negociación		22-25		

Definición conceptual del Estrés laboral

La reacción psicológica y biológica natural de los hombres y mujeres al momento de enfrentar los requerimientos del medio (Calixto, 2018, Lu et al., 2015; Crăciun et al., 2014; Arshadi & Damiri, 2013; Chiang et al., 2013; Mora et al., 2012; Selye, 1936).

Definición operacional del Estrés laboral

Para medir el estrés laboral se empleó el Cuestionario de Ficha de Evaluación de Estrés laboral (FEEL) de Teresita Prieto y Marcelo Trucco (1995), adaptado por Calixto (2018). Este instrumento está definido operacionalmente en función a 49 ítems agrupados en 3 dimensiones: (a) estrés psicológico, que se refiere a las alteraciones en la conducta; (b) estrés fisiológico, referido a las reacciones fisiológicas del cuerpo ante agentes agresores y (c) estímulos estresores vinculado a los agentes internos y externos que perturban a un individuo. Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 4 opciones donde: (1) Nunca, (2) A veces, (3) A menudo y (4) Siempre. Indicando que a mayor puntuación, mayor percepción de ese factor. Cada una de estas dimensiones cuenta con sus propios indicadores e ítems (ver tabla 2).

Tabla 2*Matriz de operacionalización de la variable Estrés laboral*

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
Estrés Psicológico	• Trastorno del sueño.	1-12	Escala: ordinal Nivel: Politómica	Estrés laboral: • Sin estrés = 49-86 • Estrés leve = 87-123 • Estrés moderado = 124-160 • Estrés fuerte = 161-196
	• Trastorno de la concentración. • Toma de decisiones • Autoestima.			
Estrés Fisiológico	• Trastorno gastrointestinal.	13-33	1 = Nunca. 2 = A veces 3 = A menudo 4 = Siempre	
	• Trastorno neurológico-muscular. • Trastorno cardiovasculares.			
Estimulantes estresores	• Carga laboral.	35-49		
	• Insatisfacción.			
	• Falta de Capacitación.			
	• Inadecuada condición laboral. • Conflictos laborales			

3.3. Población, muestra, muestreo***Población***

Según el concepto definido por Sánchez et al. (2018), la población de estudio está dada por todos los individuos, cosas o sucesos que tienen características comunes para ser seleccionados como parte de una investigación. La población de estudio estuvo constituida por 934 trabajadores del sexo masculino y femenino de todas las áreas que se encuentran prestando servicios en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, durante el año 2021.

Muestra

En una investigación cuantitativa se define a la muestra como un subgrupo de la población del cual se recolectarán los datos pertinentes y deberán ser representativos de ésta, para que se pueda generalizar los resultados encontrados en la muestra de la población (Hernández et al., 2014 y Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo tanto, para nuestra investigación el muestreo fue no probabilístico pues “la muestra no probabilística o dirigida se refiere a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018 p. 200). Para la determinación de la muestra, se consideraron solo

a aquellos que cumplieron con los criterios estimados de inclusión y exclusión, los mismos que se muestran a continuación:

- **Criterios de inclusión**
 - Servidores que pertenecieron al área administrativa.
 - Servidores que firmaron el consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos.
- **Criterios de exclusión**
 - Servidores que no pertenecieron al área administrativa.
 - Servidores que hayan respondido con errores a los instrumentos.

Después de la aplicación de los criterios de aplicación, se consideró solo al personal que pertenece al área administrativo, por lo tanto la muestra estuvo constituida por 81 trabajadores del área administrativa del hospital en estudio. Y para su mayor comprensión en la tabla 3, se detallan las frecuencias y porcentajes de la distribución de la muestral:

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la población según edad y condición laboral

Características sociodemográficas	Ítems	fr.	%
Edad	<18 años	0	0%
	18 - 25 años	0	0%
	26 - 35 años	1	1%
	36 - 50 años	78	96%
	> 50 años	2	2%
Sexo	Femenino	36	44%
	Masculino	45	56%
Situación Laboral	Nombrados	58	72%
	Contratados	23	28%

Unidad de análisis

La unidad de análisis en la investigación fueron los trabajadores del área administrativa del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, la cual según su definición, consiste en un conjunto de preguntas para la recolección sistemática de la información sobre las variables, las mismas que deben ser congruentes con el planteamiento del problema y la hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018, p.250).

Instrumento de recolección de datos

Se empleó como instrumento para la recolección de datos, el Cuestionario de Investigación Científica de Manejo de Conflictos (ICMC) de Ken Thomas y Ralph Kilmann (1970), adaptado por Chilingano (2019) y el Cuestionario de Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL) de Teresita Prieto y Marcelo Trucco (1995), adaptado por Calixto (2018). (Los instrumentos, validez y confiabilidad se encuentran en los anexos B, C y D).

3.5. Validez y Confiabilidad

Validación de los instrumentos

Se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández et al., 2014). Y para Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la validación del contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide o la amplitud en que la medición representa al concepto o variable medida. En esta investigación, se sometió los instrumentos a una validación de juicio por expertos. Por lo tanto, para el Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC) en la tabla 3, se muestran las puntuaciones obtenidas en el proceso de validación:

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)

Expertos	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
Dr. David Concha Romana	0.89	0.80	0.85	0.85
Mtro. Eliana Magda Ibarra Cabrera	0.91	1.00	0.99	0.96
Mtro. Gabriela Beatriz Suárez Fiestas	1.00	1.00	1.00	1.00

Del mismo modo, Para la validación del instrumento Formulario de Evaluación del estrés laboral denominado (FEEL), en la tabla 4, se muestran las siguientes puntuaciones en el proceso de validación:

Tabla 4

Validez de contenido por juicio de expertos del Formulario de Evaluación del Estrés Laboral (FEEL)

Expertos	Claridad	Coherencia	Relevancia	Calificación
Dr. David Concha Romaña	0.83	0.82	0.82	0.82
Mtro. Eliana Magda Ibarra Cabrera	0.78	0.81	0.97	0.85
Mtro. Gabriela Beatríz Suárez Fiesta	0.99	0.99	0.99	0.99

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad, fue obtenido por medio del coeficiente del Alfa de Cronbach, donde para la variable de manejo de conflictos se obtuvo un valor de 0.781%, indicando un nivel de confiabilidad respetable y para la variable estrés laboral fue de 0.820%, indicándonos que el instrumento refleja un nivel muy bueno de confiabilidad (Barraza, 2007) (ver tabla 5).

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)	,781	100
Formulario de Evaluación del estrés laboral (FEEL)	,820	100

3.6. Procedimientos

Se realizaron las coordinaciones respectivas con los responsables de la organización con la finalidad es brindar información del estudio, aclarar y responder las consultas y solicitar su colaboración (Anexo E). Así mismo se solicitó la autorización para la publicación del nombre de la institución en la investigación (Anexo F). Y además se solicitó la firma del consentimiento informado a cada uno de los participantes de la investigación (Anexo G). Y finalmente se procedió a realizar los análisis estadísticos correspondientes en base a los objetivos.

3.7. Método de análisis de datos

Se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Y para determinar el tipo de prueba estadística a aplicar, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov, la cual nos determinó que la prueba que se adecuaba para un análisis de correlación no paramétrico la prueba del Coeficiente de Rho de Spearman. Y para el análisis inferencial se empleó el Coeficiente Rho de Spearman, recomendado para variables no paramétricas recomendada para variables ordinales como mínimo. Finalmente para llevar a cabo este análisis estadístico descriptivo e inferencial se empleó el software estadístico SPSS 25.0

3.8. Aspectos éticos

Nuestro trabajo de investigación cumplió con los criterios establecidos por el código de ética de investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. De igual forma se respetó la autoría de la información bibliográfica que se utilizó en el estudio haciendo referencia a los autores con las normas APA 7ma Edición y además se sometió a una evaluación de similitud por el software del Turnitin para confirmar que tiene menos del 20% de coincidencia.

En lo concerniente al desarrollo y ejecución del presente proyecto, se presentaron la autorización respectiva a la dirección del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, para realizar la aplicación de los instrumentos y así medir el manejo de conflictos y el desempeño laboral. Además se solicitó el consentimiento para la publicación de los resultados con el nombre del centro de salud.

IV. Resultados

Descriptivos de los niveles del manejo de conflictos y sus dimensiones

Los resultados, que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos a los 100 miembros del Hospital Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay del periodo 2021, se detallan en la tabla 6, donde se puede observar que el manejo de conflicto es percibido como regular por un 72% de los encuestados, mientras que el 15% lo perciben como un nivel regular y solo el 14% lo percibieron tener un nivel bueno para el manejo de conflictos. De igual manera, se puede observar los resultados obtenidos para las dimensiones, donde: Para la dimensión D1. Diagnóstico del conflicto, el 62% presentaron un nivel regular, mientras que el 21% obtuvieron un nivel deficiente para el diagnóstico del conflicto y solo el 17% obtuvo un nivel bueno para el diagnóstico del conflicto. Del mismo modo para la D2. Estilos interpersonales el 72% lo perciben como un nivel regular en los estilos interpersonales, por otro lado el 27% lo percibe como un nivel deficiente, y solo el 1% lo percibe como un nivel bueno. Finalmente para la D3. Estrategias de negociación, el 69% de los encuestados manifestaron tener un nivel regular en las estrategias de negociación, mientras que el 15% presenta un nivel deficiente y solo el 16% dijeron tener un nivel bueno para las estrategias de negociación.

Tabla 6

Descriptivos de la variable Manejo de Conflictos y sus dimensiones

Niveles	V1: Manejo de conflictos		D1: Diagnóstico del conflicto		D2: Estilos interpersonales		D3: Estrategias de negociación	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Deficiente	12	15	17	21	22	27	12	15
Regular	58	72	50	62	58	72	56	69
Bueno	11	14	14	17	1	1	13	16
Total	81	100	81	100	81	100	81	100

Descriptivos de los niveles estrés laboral y sus dimensiones

Del mismo modo, para la segunda variable en estudio, también se obtuvieron resultados de la aplicación de los instrumentos a los 100 miembros del Hospital Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay del periodo 2021, se detallan en la tabla 7, se muestran los niveles obtenidos del desempeño laboral, donde se puede observar que solo el 4% dijo presentar niveles fuertes de estrés laboral, mientras que el 54% de los encuestados manifestaron padecer de un nivel de estrés laboral moderado, mientras que el 37% presentó niveles de estrés leve, y solo el 5% señalaron no padecer de algún nivel de estrés. De la misma forma, a nivel de las dimensiones del estrés laboral se observó que: En la D1. Estrés psicológico, solo el 2% presentaron niveles fuertes de estrés, y por otro lado el 52% manifestaron niveles de estrés moderado, mientras que el 43% señalaron tener estrés de nivel leve y solo el 2% no presentó niveles de estrés psicológico. Del mismo modo para la D2. Estrés fisiológico, solo el 7% reportaron niveles de estrés fuerte, mientras que el 56% manifestaron presentar niveles de estrés moderado, así mismo el 27% manifestó tener niveles de estrés leves, y solo el 10% dijo no presentar algún nivel de estrés fisiológico. Finalmente para la D3. Estimulantes estresores, el 6% manifestó niveles de estrés fuerte asociado a los estimulantes estresores, mientras que el 35% manifestó tener niveles moderados de estrés asociados a los estimulantes estresores, del mismo modo el 46% presentó niveles leves de estrés debido a los estimulantes estresores, y el 14% dijo reportó niveles de estrés asociado a los estimulantes estresores.

Tabla 7

Descriptivos de la variable estrés laboral y sus dimensiones

Niveles	Estrés laboral		Estrés psicológico		Estrés fisiológico		Estimulantes estresores	
	fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Sin estrés	4	5	2	2	8	10	11	14
Estrés leve	30	37	35	43	22	27	37	46
Estrés moderado	44	54	42	52	45	56	28	35
Estrés fuerte	3	4	2	2	6	7	5	6
Total	81	100	81	100	81	100	81	100

Resultados Inferenciales

Respecto a los resultados inferenciales del objetivo general, en la tabla 8, se muestran los resultados de la correlación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral, donde se encontró un coeficiente de $r_{(79)} = ,522^{**}$, por lo tanto se evidencia que la fuerza de correlación entre ambas variables es moderada. Además el valor del coeficiente de R de Pearson es positivo, por lo que podemos deducir que a medida que los niveles del manejo de conflicto aumenten, los niveles del estrés laboral aumentarán. Así también, se encontró un valor de significancia de $p = 0.000$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos da evidencia suficiente para inferir que existe relación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.

Tabla 8

Prueba de R de Pearson entre el manejo de conflictos y el estrés laboral

		Manejo de conflicto	Estrés laboral
Manejo de conflicto	Correlación de Pearson	1	,522**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	81	81
Estrés laboral	Correlación de Pearson	,522**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	81	81

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

De igual forma, en función al primer objetivo específico, en la tabla 9, se muestran los resultados de la correlación entre el manejo del de conflictos y el estrés psicológico, donde se encontró un coeficiente de $r_{(79)} = ,375^{**}$, lo cual sirve de evidencia para afirmar que la fuerza de correlación entre ambas variables es débil. Del mismo modo, el valor del coeficiente de R de Pearson es positivo, por lo que podemos deducir que a medida que los niveles del manejo de conflicto aumenten, los niveles del estrés psicológico aumentarán. Así también, se encontró un valor de significancia de $p = 0.001$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe relación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.

Tabla 9*Prueba de R de Pearson entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico*

		Manejo de conflicto	Estrés psicológico
Manejo de conflicto	Correlación de Pearson	1	,375**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	81	81
Estrés psicológico	Correlación de Pearson	,375**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	81	81

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

Del mismo modo, en función al segundo objetivo específico, en la tabla 10, se muestran los resultados de la correlación entre el manejo del de conflictos y el estrés fisiológico, donde se encontró un coeficiente de $r_{(79)} = ,321^{**}$, lo cual sirve de evidencia para afirmar que la fuerza de correlación entre ambas variables es débil. Del mismo modo, el valor del coeficiente de R de Pearson es positivo, por lo que podemos deducir que a medida que los niveles del manejo de conflicto aumenten, los niveles del estrés fisiológico aumentarán. Así también, se encontró un valor de significancia de $p = 0.003$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe relación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.

Tabla 10*Prueba de R de Pearson entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico*

		Manejo de conflicto	Estrés fisiológico
Manejo de conflicto	Correlación de Pearson	1	,321**
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	81	81
Estrés fisiológico	Correlación de Pearson	,321**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	81	81

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

Y finalmente, en función al tercer objetivo específico, en la tabla 11, se muestran los resultados de la correlación entre el manejo del de conflictos y los estimulantes estresores, donde se encontró un coeficiente de $r_{(79)} = ,393^{**}$, lo cual sirve de evidencia para afirmar que la fuerza de correlación entre ambas variables es débil. Del mismo modo, el valor del coeficiente de R de Pearson es positivo, por lo que podemos deducir que a medida que los niveles del manejo de conflicto aumenten, los niveles del estrés fisiológico aumentarán. Así también, se encontró un valor de significancia de $p = 0.000$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe relación altamente significativa entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.

Tabla 11

Prueba de R de Pearson entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico

		Manejo de conflicto	Estimulantes estresores
Manejo de conflicto	Correlación de Pearson	1	,393**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	81	81
Estimulantes estresores	Correlación de Pearson	,321**	1
	Sig. (bilateral)	0.003	
	N	81	81

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

V. Discusión

Referente a los resultados para el objetivo general, se encontró un coeficiente de correlación de $r_{(79)} = ,522^{**}$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y moderada y además se encontró un valor de significancia de $p = 0.000$, siendo este valor menor a 0.01 , lo cual nos permite inferir que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral. Coincidiendo con los resultados encontrados por Echevarría (2018), quien encontró el coeficiente de R de Pearson de $r = 0,856^{**}$, indicando que la fuerza de correlación es muy buena correlación y positiva, concluyendo en que existe una asociación entre el estilo de la gestión de conflictos y el estrés ocupacional en el personal médico del Hospital del Distrito de Surquillo. Del mismo modo, nuestros resultados coinciden con los resultados encontrados por Chilingano (2018), encontró el coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.629 , indicando que si existe relación positiva moderada. Al igual que Calixto (2018), quien reportó que existe relación positiva moderada entre el manejo de conflictos y el estrés laboral.

Por otro lado, en los análisis descriptivos se encontró que alrededor del 80% del personal del centro en estudio, percibe al manejo de conflictos dentro del hospital como regular y deficiente y además, más del 50% presentó algún tipo de estrés entre leve, moderado y en menor grado de estrés fuerte, a lo que Echevarría (2018), sostiene que deberán de existir 8 factores esenciales para un buen manejo de conflictos y así reducir los niveles de estrés, los cuales son: Mantener la calma ante una situación de estrés, contar con un Departamento de Psicología en la Institución para el apoyo al Personal de Salud, investigar los conflictos, marcar un objetivo para la solución de conflictos, realizar negociaciones y buscar soluciones, sin dejar de brindar seguimiento al conflicto suscitado. De la misma manera, Cubas (2018), encontró en su estudio realizado en el centro de Salud La Victoria sector II en Chiclayo encontró que el 45% presentó niveles severos de estrés, el 24% presentó niveles altos de estrés y solo el 11% presentó niveles moderados. Así también, Garavito (2014), encontró que el 83% de las enfermeras presentaron un nivel de estrés medio y alto. Del mismo modo para el estrés fisiológico se reportó que el 31% presentaron un nivel de estrés leve y el 63% no presentó este tipo de estrés.

Del mismo modo, en los resultados para el primer objetivo específico, se encontró un coeficiente de correlación de $r_{(79)} = ,375^{**}$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil y además se encontró un valor de significancia de $p = 0.001$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico. Coincidiendo por la teoría sostenida por del Hoyo (2004), quien manifiesta que el estrés psicológico produce excesiva intranquilidad, susceptibilidad que le impide recibir críticas y alteraciones en la conducta para resolver situaciones de conflicto.

Así también, en los resultados para el segundo objetivo específico, se encontró un coeficiente de correlación de $r_{(79)} = ,321^{**}$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil y además se encontró un valor de significancia de $p = 0.003$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico. Además en los resultados descriptivos, se encontró que más del 90% del personal presenta niveles de estrés fisiológico, entre leve, moderado y fuerte, coincidiendo con los estudios registrados por, Morales (2017), quien reportó que a nivel fisiológico, su población en estudio presentó manifestaciones físicas, de los cuales el malestar con mayor predominancia fueron las migrañas, ya que el 60% manifestaron sufrir de migrañas y constantes dolores de cabeza y malestares físicos.

Y finalmente, en los resultados para el tercer objetivo específico, se encontró un coeficiente de correlación de $r_{(79)} = ,393^{**}$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil y además se encontró un valor de significancia de $p = 0.000$, siendo este valor menor a 0.01, lo cual nos permite inferir que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores. Coincidiendo con lo reportado por Conejo (2019), quien señala que existen factores externos que repercuten en nuestra jornada laboral y puede aumentar nuestros niveles de estrés: la ventilación, el área de trabajo, la iluminación y los ruidos.

VI. Conclusiones

Primera: Refiriéndonos al objetivo general, se concluye que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay en el periodo 2021, debido a que se encontró un valor de $r_{(79)} = ,522^{**}$, $p = 0.000$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y moderada.

Segunda: Respecto a la D1. Estrés psicológico, se concluye que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico, en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay en el periodo 2021, debido a que se encontró un valor de $r_{(79)} = ,375^{**}$, $p = 0.001$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil.

Tercera: Del mismo modo para la D2. Estrés fisiológico, se concluye que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y el estrés fisiológico, en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay en el periodo 2021, debido a que se encontró un valor de $r_{(79)} = ,321^{**}$, $p = 0.003$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil.

Cuarta: Y finalmente para la D3. Estimulantes estresores, se concluye que existe una correlación altamente significativa entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores, en el personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay en el periodo 2021, debido a que se encontró un valor de $r_{(79)} = ,393^{**}$, $p = 0.000$, indicándonos que la fuerza de correlación fue positiva y débil.

VII. Recomendaciones

Primera: Sugerimos elaborar e implementar en el Hospital, un plan de mejora para el manejo de conflictos, incluyendo estrategias de convivencia, alternativas de solución para manejar un conflicto y sobre todo deben continuar los valores de tolerancia, empatía para lograr una convivencia óptima y mejorar su nivel de atención a los pacientes, lo cual permitirá disminuir los niveles de manejo de conflicto, en el personal administrativo del Hospital Guillermo Díaz de la Vega.

Segunda: Se recomienda crear el Departamento de Psicología en la Institución para el apoyo al Personal administrativo y operativo del Hospital Guillermo Díaz de la Vega.

Tercera: Se recomienda evaluar los horarios del personal administrativo del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, para mejorar las condiciones del horario laboral del personal que permita mantener equilibrio entre la vida personal y profesional, y así disminuir el estrés laboral, generado por sobrecarga laboral.

Cuarta: Se recomienda programar charlas de manejo de conflictos, emociones y práctica de valores para el desarrollo de una buena convivencia y atención óptima del personal de salud hacia los pacientes del Hospital Guillermo Díaz de la Vega.

Referencias

- Albinacorta, K. (2017). *Nivel de estrés laboral del personal de enfermería de Centro Quirúrgico del Hospital José Agurto Tello Chosica, 2017*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7183>
- Arshadi, N., & Damiri, H. (2013). The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. Elsevier Enhanced Reader, 84, 706–710.
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1877042813017059?token=AC9D72AA15C44BF3670CAA093B4C087693F458368B4E15163A4B8E56FA2FD234352CAE7014D6AA97DDA6D052DDFFBDC4&originRegion=us-east-1&originCreation=20210719000255>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. Lambayeque: Escuela de economía USAT*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/231.pdf>
- Arístides V. H. (2012). *Siete Pasos Para Una Tesis Exitosa desde la idea inicial hasta la sustentación*. [Univeridad San Martin de Porres].
<https://dx.doi.org/10.13140/RG.2.1.2238.4080>
- Gallardo E. (2017). *Metodología De La Investigación Cuantitativa Y Cualitativa*. [Univeridad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Calixto, M. (2018). *Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018*. [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22563>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Chilingano, R. (2018). *Manejo de conflictos y gestión municipal del distrito de Tamburco, año 2018*. [Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. <https://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/811>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Conejo A. (2019). *Manejo de conflictos y su Influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de sayán, 2017*.
<https://acortar.link/Nlo2y>

- Chiang, M., Gómez, N., & Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de Los Trabajadores*, 21(2), 111–128. <http://ve.scielo.org/pdf/st/v21n2/art02.pdf>
- Crăciun, B., Craiovan, P. M., & Crăciun, A. (2014). Perceived stress and strategic approach to coping among health professionals in private practice . *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 374–378. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.03.070
- da Costa, T. (2017). *Estresse no trabalho do enfermeiro em emergência hospitalar*. [Faculdade Maria Milza]. <http://131.0.244.66:8082/jspui/handle/123456789/387>
- de Oliveira, G. (2019). *Gestão de conflitos no processo de trabalho do(a) enfermeiro(a) no âmbito hospitalar*. [Universidade católica do salvador]. <http://ri.ucsal.br:8080/jspui/handle/prefix/1423>
- del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral. Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo*. Madrid. España
- Echevarría, M. I. (2018) “*Estilos de manejo de conflicto y estrés laboral en personal de salud de un Hospital del distrito de Surquillo, 2018*.” [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25488/Echevarra%c3%ada_JMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, N. (2018). *Influencia del estrés laboral en la calidad de la atención del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Santa Julia, Piura, 2018*. [Universidad de San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/8594/Tesis_59945.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, J., & Hofstadt, C. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Ediciones Diaz de Santos, S.A. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ywMQY1A5EvwC&oi=fnd&pg=PA143&ots=-tujyNtWho&sig=A3s-iumckeEYqrynErPJ-1eC9Fw#v=onepage&q&f=false>
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/habilidades_directivas._evaluaci_n

- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Johansen, M. L. & Cadmus E., (2016). Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. *Journal of Nursing Management* (24): 211–218. <https://doi.org/10.1111/jonm.12302>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T (2004). *La organización del trabajo y el estrés; estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal, directivos y representantes sindicales*.
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Li, L, Ai H, L., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., Sun, T., & Fan, L. (2017). Efectos Moderadores del Afrontamiento sobre el Estrés Laboral y el Desempeño Laboral para enfermeras en hospitales terciarios: una encuesta transversal en china. *BMC Health Service Research*. 17(1):401
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28606180/>
- Rodríguez, A. & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (decimo tercera ed.). México:Pearson Educación.
- Sánchez, H. Reyes, C y Mejía, K . (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. [Universidad Ricardo Palma].
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa .
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: España.
https://www.researchgate.net/profile/Jose-Peiro/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000/Desencadenantes-del-estres-laboral.pdf
- Nespereira T., & Vásquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias.

Enfermería Clínica. 27(3): 172-178.

Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (8 ed.).
México: Pearson.

ANEXOS

Anexo A - Matriz de Operacionalización de variables

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿Existe relación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021?	Determinar la relación entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.	Existe relación significativa entre el manejo de conflictos y el estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.	Variable 1: Manejo de Conflictos				
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
			Diagnóstico del conflicto	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del conflicto Definir quiénes son los involucrados en el conflicto. Identificar las causas del conflicto 	1-16	Escala: ordinal Nivel: Politémica 1 = Nunca. 2 = Casi nunca 3 = Regularmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Manejo de Conflictos • Malo = 1-26 • Regular = 27-53 • Bueno = 54-80
Estilos interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Competición Colaboración Compromiso Evasión Cesión 	17-21					
Estrategias de negociación	<ul style="list-style-type: none"> Negociación distributiva Negociación integradora 	22-25					
¿Existe relación entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021?	Determinar la relación entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.	Existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y el estrés psicológico del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.	Variable 2: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Nivel y rangos
			Estrés Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> Trastorno del sueño. Trastorno de la concentración. Toma de decisiones Autoestima. 	1-12	Escala: ordinal Nivel: Politémica 1 = No en lo absoluto 2 = Un poco más 3 = No más de lo habitual 4 = Mucho más de lo habitual	Estrés laboral • Sin estrés = 95-144 • Estrés leve = 145-194 • Estrés moderado = 195-244 • Estrés fuerte = 124-295
Estrés Fisiológico	<ul style="list-style-type: none"> Trastorno gastrointestinal. Trastorno neurológico- muscular. Trastorno cardiovasculares. 	13-33	Escala: ordinal Nivel: Politémica 1 = Nunca. 2 = A veces 3 = A menudo 4 = Siempre				
Estimulantes estresores	<ul style="list-style-type: none"> Carga laboral. Insatisfacción. Falta de Capacitación. Inadecuada condición laboral. Conflictos laborales 	34-49					
¿Existe relación entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021?	Determinar la relación entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.	Existe una relación significativa entre el manejo de conflictos y los estimulantes estresores del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2021.					

Variable 1	Definición conceptual	Autor y año	Referencia	
Manejo de conflictos	Es la forma de accionar que tiene el trabajador para enfrentar una situación negativa dentro de la organización.	Whetten & Cameron (2011).	Whetten, D., & Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas (8 ed.). México: Pearson.	
Dimensiones de la variable 1				Instrumento Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC) (Chilingano, 2019)
Diagnóstico del conflicto	Esta fase se refiere a la evaluación de las partes acerca de la existencia de conflicto, el contexto y el tipo de conflicto que se suscita.	Chilingano (2019)	Chilingano, R. (2019). Manejo De Conflictos Y Gestión Municipal Del Distrito De Tamburco, Año 2018. [Tesis de Licenciatura]. http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/898/T_0564.pdf?sequence=1&isAllowed=y	
Estilos interpersonales	Define que los estilos interpersonales son las intenciones que adopta los involucrados en el conflicto, e influyen entre las percepciones y las emociones de la gente y en su comportamiento abierto, son decisiones para actuar de una manera determinada, el cual identifica cinco estilos interpersonales (competición, colaboración, negociación o compromiso, evasión y cesión). (p. 113)	Amorós (2017).	Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque: Escuela de economía USAT.	
Estrategias de negociación	La estrategia negociación es la etapa en que se adoptan las decisiones sobre el rol y objetivos de la intervención, los mismos que deben responder a la misión y competencias institucionales o misión. Comprende las acciones orientadas a canalizar el conflicto hacia una colaboración constructiva.	Chilingano (2019)	Chilingano, R. (2019). Manejo De Conflictos Y Gestión Municipal Del Distrito De Tamburco, Año 2018 [Tesis de Licenciatura]. http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/898/T_0564.pdf?sequence=1&isAllowed=y	

Variable 2	Definición conceptual	Autor y año	Referencia	
Estrés laboral	Es una reacción física, psicológica, conductual frente a una situación estresante que genera cambios en nuestro cuerpo y en nuestra mente (Calixto, 2018).	Calixto, (2018).	Calixto, M. (2018). Gestión administrativa y estrés laboral en el Servicio de Hospitalización del Hospital San Juan de Lurigancho-2018. [Tesis de Maestría]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22563	
Dimensiones de la variable 2				Instrumento: Ficha de
Psicológico	Efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Los efectos negativos producidos por la activación de la respuesta de estrés serían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuencia olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas y mal humor	Del Hoyo (2004)	Del Hoyo, M. (2004). <i>Estrés Laboral</i> . Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España	Evaluación de Estrés Laboral (FEEL) (Calixto, 2018)
Fisiológico	Un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano manifiesta a condiciones y agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. A su vez el definió el concepto de Síndrome de Adaptación al conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a estímulos o estresores.	Selye (1936, como se menciona en Del Hoyo 2004)	Del Hoyo, M. (2004). <i>Estrés Laboral</i> . Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España.	
Estresores	Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos.	Del Hoyo (2004)	Del Hoyo, M. (2004). <i>Estrés Laboral</i> . Instituto Nacional de seguridad e Higiene en el trabajo. Madrid. España.	

Anexo B – Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento para medir el manejo de conflictos

Nombre: Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)
Autor (s): Ken y Ralph (1970)
Adaptado por: Chilingano (2019)
Lugar: Apurímac, Perú
Fecha: Febrero del 2019
Objetivo: Medir el Manejo de Conflictos dentro de una organización
Tiempo: 15-20 minutos
Margen de error: 0.05

Ficha técnica del instrumento para medir el estrés laboral

Nombre: Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL)
Autor (s): Prieto y Trucco (1995)
Traducido por: Calixto (2018)
Lugar: Lima, Perú
Fecha: Julio del 2018
Objetivo: Medir el estrés laboral dentro de una organización
Tiempo: 15-20 minutos
Margen de error: 0.05

Cuestionario: Investigación Científica del Manejo de Conflictos

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el Manejo de Conflictos en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su repuesta. También, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Regular mente	Casi siempre	Siempre
	DIMENSIÓN 1 : Diagnostico del Conflicto					
1	¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	1	2	3	4	5
2	¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	1	2	3	4	5
3	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	1	2	3	4	5
4	¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	1	2	3	4	5
5	¿Se percata de la existencia de conflictos entre servidores públicos?	1	2	3	4	5
6	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y empleado de confianza?	1	2	3	4	5
7	¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y servidor público?	1	2	3	4	5
8	¿Se percata de la existencia de conflictos empleado de confianza y servidor público?	1	2	3	4	5
9	¿Usted considera que los conflictos están asociados a la imprecisión de planes, reglamentos y normas de gestión?	1	2	3	4	5
10	¿Usted considera que los conflictos se suscitan por el inoportuno manejo de información?	1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
11	¿Usted considera que los conflictos se manifiestan por la inadecuada retroalimentación en la información?	1	2	3	4	5
12	¿Usted considera que los conflictos nacen por la poca interacción de los trabajadores?	1	2	3	4	5
13	¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores?	1	2	3	4	5
14	¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco control de emociones negativas?	1	2	3	4	5
15	¿Usted considera que los conflictos nacen por desacuerdos con decisiones implementadas?	1	2	3	4	5
16	¿Usted considera que los conflictos nacen por falta de valores personales?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Estilos Personales						
17	¿Usted considera que los trabajadores buscan imponer sus ideales para ganar en un conflicto?	1	2	3	4	5
18	¿Usted considera que los trabajadores buscan colaborar para así encontrar mejores soluciones en un conflicto?	1	2	3	4	5
19	¿Usted considera que los trabajadores buscan solucionar transando a medias partes lo que está en juego en un conflicto?	1	2	3	4	5
20	¿Usted considera que los trabajadores tratan de someterse a los deseos de la otra parte por favores, deudas laborales o temor a represalias?	1	2	3	4	5
21	¿Usted considera que los trabajadores evitan involucrarse en los conflictos para no tener rosas posteriores?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Estrategias de negociación						
22	¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor de una de las partes que sea su allegado?	1	2	3	4	5
23	¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor del que pretende tener la razón?	1	2	3	4	5
24	¿Usted considera que el directivo a cargo prioriza las relaciones interpersonales en la resolución de conflicto?	1	2	3	4	5
25	¿Usted considera que el directivo a cargo hace énfasis en la satisfacción de ambas partes en la resolución de conflictos?	1	2	3	4	5

Cuestionario: Ficha de Evaluación de Estrés laboral

Datos generales:

Nº de cuestionario: ...

fecha de recolección: .../.../...

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Estrés Laboral en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las cuatro alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 4, que corresponde a su repuesta. También, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardara confidencialidad y marque todos los ítems.

a) Estrés psicológico

Las siguientes preguntas están dirigidas a conocer como se ha sentido Ud. Durante el último mes en el trabajo. Haga el favor de responder todas las preguntas marcando la respuesta que mejor corresponde a su estado actual de trabajo.

Nº	ITEMS	No en absoluto	Un poco más	No más que lo habitual	Mucho más que lo habitual
1	¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	1	2	3	4
2	¿Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
3	¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
4	¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
5	¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
6	¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
7	¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
8	¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
9	¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
10	¿Se ha sentido triste o deprimido?	1	2	3	4
11	¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
12	¿Ha sentido usted que no vale nada?	1	2	3	4

b) Estrés fisiológico

A continuación se le pide que señale con qué frecuencia ha sentido en el último mes los síntomas o molestias que se presentan a continuación. Marque la columna que mejor indique como se ha sentido. Por favor conteste todas las preguntas.

N°	ITEMS	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2	Dificultades para permanecer dormido.	1	2	3	4
3	Dolores de cabeza	1	2	3	4
4	Pérdida del apetito.	1	2	3	4
5	Aumento del apetito	1	2	3	4
6	Te cansa fácilmente.	1	2	3	4
7	Molestias estomacales o digestivas.	1	2	3	4
8	Te cuesta levantarse en la mañana.	1	2	3	4
9	Menor capacidad de trabajo.	1	2	3	4
10	Siente que se ahoga o le falta el aire	1	2	3	4
11	Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	1	2	3	4
12	Dolor de espalda o cintura.	1	2	3	4
13	Muy sensible o con deseos de llorar.	1	2	3	4
14	Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	1	2	3	4
15	Mareos o sensación de fatiga.	1	2	3	4
16	Sufre pesadillas.	1	2	3	4
17	Siente que tiembla (las manos o los párpados).	1	2	3	4
18	Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	1	2	3	4
19	Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
20	Impaciente e irritable	1	2	3	4
21	Desea que se le deje solo, tranquilo.	1	2	3	4

c) Estresores

Indique con qué frecuencia le significan molestia o tensión los siguientes aspectos de su trabajo. Marque la columna que mejor defina su situación.

N.º	ITEMS	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1	Tener que trabajar con materiales.	1	2	3	4
2	Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	1	2	3	4
3	No tener información suficiente.	1	2	3	4
4	Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	1	2	3	4
5	Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	1	2	3	4
6	No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	1	2	3	4
7	No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	1	2	3	4
8	Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	1	2	3	4
9	Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	1	2	3	4
10	No estar suficientemente capacitado para este trabajo	1	2	3	4
11	Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	1	2	3	4
12	Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	1	2	3	4
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	1	2	3	4
14	Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	1	2	3	4
15	Conflictos con compañeros de trabajo.	1	2	3	4
16	Conflictos con jefes directos o superiores.	1	2	3	4

Anexo C – Certificados de validez del instrumento

Juez # 1

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en “Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud” como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Eliana Magda Ibarra Cabrera	
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>)	Bachiller (<input type="checkbox"/>)
	Doctor (<input type="checkbox"/>)	
Área de Formación académica:	Gestión pública (<input type="checkbox"/>)	Política y gobernabilidad (<input type="checkbox"/>)
	Administración o economía (<input type="checkbox"/>)	Otra: Psicología (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:		
Institución donde labora:	Universidad de San Antonio Abad Del Cusco	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	
	Tesis de Pregrado: Bull ying y Habilidades Sociales en estudiantes de secundaria del Instituto Superior de Educación Pública “Santa Rosa”- Cusco, 2011	
	Tesis de Posgrado – Maestría: “Habilidades sociales y clima social escolar en estudiantes de 1ro y 2do de secundaria de la Institución Particular Guadalupe”	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

Nombre de la Prueba:	Instrumento Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos
Autor (a)(es):	Luz Victoria Curillo Tacuri
Procedencia:	Encuesta Adaptada de Raúl Chilingano Huamán
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min.
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.
Significación:	La escala está compuesta por 24 ítems, 3 dimensiones: (a) diagnóstico del conflicto, que consiste en la descripción del conflicto, la definición de los involucrados en el conflicto y la identificación de las causas del conflicto; (b) estilos interpersonales, referido a los estilos para el manejo de conflicto (competición, colaboración, compromiso, evasión y cesión) y (c) estrategias de negociación, vinculado a las formas de negociación para la resolución de conflictos. Para la valoración se utilizará la escala de Likert, donde los valores designados del 1 al 5 tendrán las siguientes equivalencias: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

4. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

Nombre de la Prueba:	Ficha de Evaluación de Estrés Laboral
Autor (a)(es):	Luz Victoria Curillo Tacuri
Procedencia:	Encuesta Adaptada de Teresita Prieto y Marcelo Trucco
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min.
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.
Significación:	La escala está compuesta por 49 ítems, 3 dimensiones: a) estrés psicológico, que se refiere a las alteraciones en la conducta; (b) estrés fisiológico, referido a las reacciones fisiológicas del cuerpo ante agentes agresores y (c) estimulantes estresores vinculado a los agentes internos y externos que perturban a un individuo. Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 4 opciones donde: (1) Nunca, (2) A veces, (3) A menudo y (4) Siempre. Indicando que a mayor puntuación, mayor percepción de ese factor.

5. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE 1	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Escala de Likert/ Manejo de Conflictos	Dimensión Diagnóstico del conflicto	Esta fase se refiere a la evaluación de las partes acerca de la existencia de conflicto, el contexto y el tipo de conflicto que se suscita. (Whetten & Cameron, 2011).
	Dimensión Estilos Interpersonales	Define que los estilos interpersonales son las intenciones que adopta los involucrados en el conflicto, e influyen entre las percepciones y las emociones de la gente y en su comportamiento abierto, son decisiones para actuar de una manera determinada, el cual identifica cinco estilos interpersonales (competición, colaboración, negociación o compromiso, evasión y cesión) (p. 113) (Chilingano, 2019)
	Dimensión Estrategias de negociación	La estrategia negociación es la etapa en que se adoptan las decisiones sobre el rol y objetivos de la intervención, los mismos que deben responder a la misión y competencias institucionales o misión. Comprende las acciones orientadas a canalizar el conflicto hacia una colaboración constructiva (Amorós, 2017):

Escala/VARIABLE 2	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Escala de Likert/ Estrés laboral	Dimensión Estrés Psicológico	Efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Los efectos negativos producidos por la activación de la respuesta de estrés serían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuencia olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas y mal humor (Del Hoyo (2004))
	Dimensión Estrés Fisiológico	Síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano manifiesta a condiciones y agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. A su vez el definió el concepto de Síndrome de Adaptación al conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a estímulos o estresores. (Selye 1936, como se citó en Del Hoyo 2004)
	Dimensión Estimulantes Estresores	Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos (Del Hoyo, 2004)

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presenté los instrumentos: Cuestionario de Investigación Científica de Manejo de Conflictos (ICMC) y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL). De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS (ICMC)

● Primera dimensión: Diagnóstico del Conflicto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación actual de la organización	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	3	4	4	En su opinión, existe...
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	3	4	4	Los directivos de su organización
Involucrados en el conflicto	3) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	4	4	3	Sinónimos de percata: Nota, percibe, advierte.
	5) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre servidores públicos?	4	4	4	Sinónimos de percata: Nota, percibe, advierte.
	6) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y empleado de confianza?	4	4	4	Sinónimos de percata: Nota, percibe, advierte.
	7) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y servidor público?	4	4	4	Sinónimos de percata: Nota, percibe, advierte.
	8) ¿Se percata de la existencia de conflictos empleado de confianza y servidor público?	4	4	4	Sinónimos de percata: Nota, percibe, advierte.
Causas del conflicto	9) ¿Usted considera que los conflictos están asociados a la imprecisión de planes, reglamentos y normas de gestión?	3	4	4	Imprecisión: A que los planes, reglamentos y normas de gestión no están claros.
	10) ¿Usted considera que los conflictos se suscitan por el inoportuno manejo de información?	4	4	4	Inoportuno: Algún sinónimo
	11) ¿Usted considera que los conflictos se manifiestan por la inadecuada retroalimentación en la información?	4	4	4	
	12) ¿Usted considera que los conflictos nacen por la poca interacción de los trabajadores?	4	4	4	
	13) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores?	3	4	4	¿Qué tipo de habilidades?
	14) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco control de emociones negativas?	3	4	4	Especificar a quienes se refiere
	15) ¿Usted considera que los conflictos nacen por desacuerdos con decisiones implementadas?	4	4	4	
	16) ¿Usted considera que los conflictos nacen por falta de valores personales?	4	4	4	

● Segunda dimensión: Estilos personales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo Impositivo	17) ¿Usted considera que los trabajadores buscan imponer sus ideales para ganar en un conflicto?	4	4	4	
Estilo Colaborado	18) ¿Usted considera que los trabajadores buscan colaborar para así encontrar mejores soluciones en un conflicto?	4	4	4	
Estilo transaccional	19) ¿Usted considera que los trabajadores buscan solucionar transando a medias partes lo que está en juego en un conflicto?	3	4	4	A medias partes, buscar con otras palabras
Estilo Complaciente	20) ¿Usted considera que los trabajadores tratan de someterse a los deseos de la otra parte por favores, deudas laborales o temor a represalias?	4	4	4	
Estilo Evasivo	21) ¿Usted considera que los trabajadores evitan involucrarse en los conflictos para no tener roles posteriores?	4	4	4	

● Tercera dimensión: Estrategias de negociación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negociación Intuitiva	22) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor de una de las partes que sea su allegado?	3	4	4	A favor de personas que son sus allegados.
	23) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor del que pretende tener la razón?	4	4	4	
Negociación integradora	24) ¿Usted considera que el directivo a cargo prioriza las relaciones interpersonales en la resolución de conflicto?	4	4	4	
	25) ¿Usted considera que el directivo a cargo hace énfasis en la satisfacción de ambas partes en la resolución de conflictos?	4	4	4	
Total	Promedio:	3.72	4.00	3.96	
	V:	0.91	1.00	0.99	
V de Aiken:					0.96



Pa. Eliana M. Ibarra Cabrera
C. Ps. P. 22781

Firma del evaluador

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

● Primera dimensión: Estrés Psicológico

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	3	3	3	Sería bueno poner un tiempo. (para todos los ítems)
	2) ¿Se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?				
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	4	
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	3	3	3	Se ha sentido capaz de enfrentar sus problemas
	6) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	4	4	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	2		2	Se parece al ítem 5
	8) ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	3	3	3	Mejorar la redacción respecto a razonablemente feliz.
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	4	4	4	
	10) ¿Se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	4	4	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	4	4	

● Segunda dimensión: Estrés fisiológico

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	3	2	4	Poner un tiempo para la presencia de síntomas (para todos los ítems). No pertenece a gastrointestinal
	14) Dificultades para permanecer dormido.	3	2	4	Presenta dificultades. No pertenece a gastrointestinal
	15) Dolores de cabeza	3	2	4	Presenta o tiene dolores de cabeza. No pertenece a gastrointestinal
	16) Pérdida del apetito.	3	4	4	Presenta o tiene
	17) Aumento del apetito	3	4	4	Presenta o tiene

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	18) Te cansa fácilmente.	3	2	4	Presenta o tiene. No pertenece a gastrointestinal
	19) Molestias estomacales o digestivas.		4	4	Presenta o tiene
Trastorno neurológico- muscular	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	4	3	4	
	21) Menor capacidad de trabajo.	3	3	4	Siente que tiene una
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	4	2	4	
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	3	4	4	Presenta dolor
	24) Dolor de espalda o cintura.	3	4	4	Presenta dolor
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	3	4	4	Se siente muy sensible...
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	3	4	4	Presenta
	27) Mareos o sensación de fatiga.	3	4	4	Presenta o tiene
	28) Sufre pesadillas.	4	2	4	No pertenece a trastornos cardiovasculares
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	3	2	4	Ha notado que: No pertenece a trastornos cardiovasculares
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	3	2	4	Se siente. No pertenece a trastornos cardiovasculares
	31) Dolor u opresión en el pecho	3	4	4	Presenta o tiene
	32) Impaciente e irritable	3	2	4	Se siente No pertenece a trastornos cardiovasculares
	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	4	2	4	No pertenece a trastornos cardiovasculares

● Tercera dimensión: Estimulantes estresores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	2	4	4	Mejorar la redacción. No se entiende el fin de la pregunta.
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	3	4	4	Mejorar la redacción
	36) No tener información suficiente.	3	4	4	Mejorar la redacción
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	3	4	4	Mejorar la redacción
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	4	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	3	4	4	Mejorar la redacción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	3	2	4	A Qué se refiere con autoridad.
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	3	4	4	Mejorar la redacción
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	3	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	4	4	4	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	3	4	4	Mejorar la redacción respecto a "apremiado"
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	4	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	
Total	Promedio:	3.34	3.43	3.90	
	V:	0.78	0.81	0.97	
V de Aiken:					0.85



Ps. Eliana M. Ibarra Cabrera
C. Ps. P. 22781

Firma del evaluador

Juez #2

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud" como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	David Concha Romaña	
Grado profesional:	Maestro () Doctor (X)	Bachiller ()
Área de Formación académica:	Gestión pública (X) Administración ()	Política y gobernabilidad (X) Otra: Psicología Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Psicología organizacional. Docencia Universitaria. Psicología Clínica. Investigación psicológica.	
Institución donde labora:	ONG Arquetipo Consultorio particular	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	
	Estudio sobre la validez, confiabilidad y normas de calificación del Test de Eysenk. Forma B para Adultos en la ciudad del Cusco. 1993	
	Relación entre el Liderazgo y el Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Písaq 2017	
	Asesor universitario y particular de investigaciones universitarias en la Universidad Alas Peruanas y en consultorio particular. Habiendo asesorado aproximadamente 20 investigaciones.	

1. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

<p>Nombre de la Prueba:</p> <p>Autor (a)(es):</p> <p>Procedencia:</p> <p>Administración:</p> <p>Tiempo de aplicación:</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Significación:</p>	<p>Instrumento Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos</p> <p>Luz Victoria Curillo Tacuri</p> <p>Encuesta Adaptada de Raúl Chilingano Huamán Individual.</p> <p>15 a 20 min.</p> <p>Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.</p> <p>La escala está compuesta por 24 ítems, 3 dimensiones: (a) diagnóstico del conflicto, que consiste en la descripción del conflicto, la definición de los involucrados en el conflicto y la identificación de las causas del conflicto; (b) estilos interpersonales, referido a los estilos para el manejo de conflicto (competición, colaboración, compromiso, evasión y cesión) y (c) estrategias de negociación, vinculado a las formas de negociación para la resolución de conflictos. Para la valoración se utilizará la escala de Likert, donde los valores designados del 1 al 5 tendrán las siguientes equivalencias: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre</p>
---	---

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

<p>Nombre de la Prueba:</p> <p>Autor (a):</p> <p>Procedencia:</p> <p>Administración:</p> <p>Tiempo de aplicación:</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Significación:</p>	<p>Ficha de Evaluación de Estrés Laboral</p> <p>Luz Victoria Curillo Tacuri</p> <p>Encuesta Adaptada de Teresita Prieto y Marcelo Trucco Individual.</p> <p>15 a 20 min.</p> <p>Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.</p> <p>La escala está compuesta por 49 ítems, 3 dimensiones: a) estrés psicológico, que se refiere a las alteraciones en la conducta; (b) estrés fisiológico, referido a las reacciones fisiológicas del cuerpo ante agentes agresores y (c) estimulantes estresores vinculado a los agentes internos y externos que perturban a un individuo. Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 4 opciones donde: (1) Nunca, (2) A veces, (3) A menudo y (4) Siempre. Indicando que a mayor puntuación, mayor percepción de ese factor.</p>
---	---

4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/Variable 1	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Escala de Likert/ Manejo de Conflictos	Dimensión Diagnóstico del conflicto	Esta fase se refiere a la evaluación de las partes acerca de la existencia de conflicto, el contexto y el tipo de conflicto que se suscita. (Whetten & Cameron, 2011).
	Dimensión Estilos interpersonales	Define que los estilos interpersonales son las intenciones que adopta los involucrados en el conflicto, e influyen entre las percepciones y las emociones de la gente y en su comportamiento abierto, son decisiones para actuar de una manera determinada, el cual identifica cinco estilos interpersonales (competición, colaboración, negociación o compromiso, evasión y cesión) (p. 113) (Chilingano, 2019)
	Dimensión Estrategias de negociación	La estrategia negociación es la etapa en que se adoptan las decisiones sobre el rol y objetivos de la intervención, los mismos que deben responder a la misión y competencias institucionales o misión. Comprende las acciones orientadas a canalizar el conflicto hacia una colaboración constructiva (Amorós, 2017).
Escala/Variable 2	Sub escala (dimensiones)	Definición Explicación
Escala de Likert/ Estrés laboral	Dimensión Estrés Psicológico	Efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Los efectos negativos producidos por la activación de la respuesta de estrés serian: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuencia olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas y mal humor (Del Hoyo (2004))
	Dimensión Estrés Fisiológico	Un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano manifiesta a condiciones y agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. A su vez el definió el concepto de Síndrome de Adaptación al conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a estímulos o estresores. (Selye 1936, como se citó en Del Hoyo 2004)
	Dimensión Estimulantes Estresores	Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos (Del Hoyo, 2004)

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presentó los instrumentos: Cuestionario de Investigación Científica de Manejo de Conflictos (ICMC) y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL). De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS (ICMC)

o Primera dimensión: Diagnóstico del Conflicto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación actual de la organización	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	4	4	4	
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	3	3	3	Aclarar el contenido.
Involucrados en el conflicto	3) ¿se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	3	3	3	Hacer más comprensible la redacción.
	5) ¿se percata de la existencia de conflictos entre servidores públicos?	3	2	3	Aclarar a qué servidores públicos se refiere.
	6) ¿se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y empleado de confianza?	3	3	3	Mejorar la redacción
	7) ¿se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y servidor público?	3	3	4	Mejorar la redacción
	8) ¿se percata de la existencia de conflictos empleado de confianza y servidor público?	3	3	4	Mejorar la redacción
Causas del conflicto	9) ¿Usted considera que los conflictos están asociados a la imprecisión de planes, reglamentos y normas de gestión?	4	3	3	
	10) ¿Usted considera que los conflictos se suscitan por el inoportuno manejo de información?	4	3	4	Cambiar la palabra suscita por una de mejor comprensión.
	11) ¿Usted considera que los conflictos se manifiestan por la inadecuada retroalimentación en la información?	4	4	4	
	12) ¿Usted considera que los conflictos nacen por la poca interacción de los trabajadores?	4	4	4	
	13) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores?	4	4	4	
	14) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco control de emociones negativas?	4	4	4	
	15) ¿Usted considera que los conflictos nacen por desacuerdos con decisiones implementadas?	4	3	4	
	16) ¿Usted considera que los conflictos nacen por falta de valores personales?	4	4	4	

o Segunda dimensión: Estilos personales

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo Impositivo	17) ¿Usted considera que los trabajadores buscan imponer sus ideales para ganar en un conflicto?	4	3	3	Cambiar la palabra ideales por otra de mejor comprensión.
Estilo Colaborado	18) ¿Usted considera que los trabajadores buscan colaborar para así encontrar mejores soluciones en un conflicto?	4	4	4	
Estilo transaccional	19) ¿Usted considera que los trabajadores buscan solucionar transando a medias partes lo que está en juego en un conflicto?	4	4	3	Mejorar la redacción, hacer más comprensible y sencilla la pregunta
Estilo Complaciente	20) ¿Usted considera que los trabajadores tratan de someterse a los deseos de la otra parte por favores, deudas laborales o temor a represalias?	4	4	3	
Estilo Evasivo	21) ¿Usted considera que los trabajadores evitan involucrarse en los conflictos para no tener roses posteriores?	4	4	4	Cambiar la palabra roses por otra de mejor comprensión.

o Tercera dimensión: Estrategias de negociación

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negociación Intuitiva	22) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor de una de las partes que sea su allegado?	4	3	3	
	23) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor del que pretende tener la razón?	4	3	3	
Negociación integradora	24) ¿Usted considera que el directivo a cargo prioriza las relaciones interpersonales en la resolución de conflicto?	3	3	3	
	25) ¿Usted considera que el directivo a cargo hace énfasis en la satisfacción de ambas partes en la resolución de conflictos?	3	3	4	
Total	Promedio:	3.68	3.40	3.56	
	V:	0.89	0.80	0.85	
V de Aiken:					0.85



David Concha Roma
 P S I C O L O G O
 C. P. P. 6754

 Firma del evaluador

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

o Primera dimensión: Estrés Psicológico

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	4	4	4	
	2) ¿se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	4	4	4	
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	4	Hay que añadir los asuntos laborales.
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	3	3	3	
	6) ¿se ha sentido capaz de tomar decisiones?	3	3	3	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	3	4	4	
	8) ¿se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	4	3	3	
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	3	2	2	El ítem es repetitivo del anterior.
	10) ¿se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	3	3	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	3	3	

o Segunda dimensión: Estrés fisiológico

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	4	4	4	
	14) Dificultades para permanecer dormido.	4	4	4	Podría unir los dos ítems anteriores en uno solo
	15) Dolores de cabeza	4	4	4	
	16) Pérdida del apetito.	4	3	4	
	17) Aumento del apetito	4	3	3	
	18) Te cansa fácilmente.	4	4	3	Mejorar la redacción
	19) Molestias estomacales o digestivas.	4	3	3	
	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	3	3	3	

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno neurológico muscular	21) Menor capacidad de trabajo.	3	3	3	Hacer más clara la pregunta.
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	3	4	4	Precisar en qué momentos sucede.
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	3	3	3	
	24) Dolor de espalda o cintura.	2	3	3	
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	3	3	3	
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	3	3	3	Precisar en qué momentos.
	27) Mareos o sensación de fatiga.	3	3	4	
	28) Sufre pesadillas.	3	3	4	
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	3	3	4	
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	3	4	3	
	31) Dolor u opresión en el pecho	3	3	3	
	32) Impaciente e irritable	4	3	4	
	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	2	3	3	El ítem no es muy importante pero puede quedarse en el test.

o Tercera dimensión: Estimulantes estresores

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	3	3	3	
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	4	3	3	
	36) No tener información suficiente.	4	3	3	
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	3	3	3	
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	4	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	3	4	3	
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	4	4	4	
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	4	4	4	

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	4	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	3	3	3	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	3	4	3	Indicar que esta situación causa tensión.
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	3	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	Añadir que los conflictos también se dan con los supervisores externos.
Totales	Promedio:	3.49	3.45	3.47	
	V:	0.83	0.82	0.82	
V de Aiken:					0.82


 David Concha Roma
 PSICÓLOGO
 C. P. P. 6754

Firma del evaluador

Juez #3

Universidad Cesar Vallejo

Escuela de Posgrado

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto la línea investigativa en "Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo de salud" como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Gabriela Beatríz Suárez Fiestas	
Grado profesional:	Maestro (<input checked="" type="checkbox"/>) Bachiller () Doctor ()
Área de Formación académica: Psicología educativa	Gestión pública () Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otra _____ (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Educativa.
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
Propiedades psicométricas del cuestionario de adaptación al divorcio-separación en padres separados o divorciados pertenecientes a instituciones educativas de Sullana, 2016.	

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

Nombre de la Prueba:	Instrumento Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos
Autor (a)(es):	Luz Victoria Curillo Tacuri
Procedencia:	Encuesta Adaptada de Raúl Chilingano Huamán
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min.
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.
Significación:	La escala está compuesta por 24 ítems, 3 dimensiones: (a) diagnóstico del conflicto, que consiste en la descripción del conflicto, la definición de los involucrados en el conflicto y la identificación de las causas del conflicto; (b) estilos interpersonales, referido a los estilos para el manejo de conflicto (competición, colaboración, compromiso, evasión y cesión) y (c) estrategias de negociación, vinculado a las formas de negociación para la resolución de conflictos. Para la valoración se utilizará la escala de Likert, donde los valores designados del 1 al 5 tendrán las siguientes equivalencias: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre

4. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS

Nombre de la Prueba:	Ficha de Evaluación de Estrés Laboral
Autor (a)(es):	Luz Victoria Curillo Tacuri
Procedencia:	Encuesta Adaptada de Teresita Prieto y Marcelo Trucco
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 a 20 min.
Ámbito de aplicación:	Personal administrativo entre 18 años y 50 años de edad.
Significación:	La escala está compuesta por 49 ítems, 3 dimensiones: a) estrés psicológico, que se refiere a las alteraciones en la conducta; (b) estrés fisiológico, referido a las reacciones fisiológicas del cuerpo ante agentes agresores y (c) estimulantes estresores vinculado a los agentes internos y externos que perturban a un individuo. Todos los ítems del cuestionario se responden a una escala tipo Likert, con 4 opciones donde: (1) Nunca, (2) A veces, (3) A menudo y (4) Siempre. Indicando que, a mayor puntuación, mayor percepción de ese factor.

5. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE 1	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Escala de Likert/ Manejo de Conflictos	Dimensión Diagnóstico del conflicto	Esta fase se refiere a la evaluación de las partes acerca de la existencia de conflicto, el contexto y el tipo de conflicto que se suscita. (Whetten & Cameron, 2011).
	Dimensión Estilos interpersonales	Define que los estilos interpersonales son las intenciones que adopta los involucrados en el conflicto, e influyen entre las percepciones y las emociones de la gente y en su comportamiento abierto, son decisiones para actuar de una manera determinada, el cual identifica cinco estilos interpersonales (competición, colaboración, negociación o compromiso, evasión y cesión) (p. 113) (Chilingano, 2019)
	Dimensión Estrategias de negociación	La estrategia negociación es la etapa en que se adoptan las decisiones sobre el rol y objetivos de la intervención, los mismos que deben responder a la misión y competencias institucionales o misión. Comprende las acciones orientadas a canalizar el conflicto hacia una colaboración constructiva (Amorós, 2017).

Escala/VARIABLE 2	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
Escala de Likert/ Estrés laboral	Dimensión Estrés Psicológico	Efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Los efectos negativos producidos por la activación de la respuesta de estrés serían: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimiento de falta de control, sensación de desorientación, frecuencia olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas y mal humor (Del Hoyo (2004))
	Dimensión Estrés Fisiológico	Un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas que el cuerpo humano manifiesta a condiciones y agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. A su vez el definió el concepto de Síndrome de Adaptación al conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a estímulos o estresores. (Selye 1936, como se citó en Del Hoyo 2004)
	Dimensión Estimulantes Estresores	Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Los estresores se pueden clasificar en tres grandes grupos (Del Hoyo, 2004)

6. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación a usted le presento los instrumentos: Cuestionario de Investigación Científica de Manejo de Conflictos (ICMC) y Ficha de Evaluación de Estrés Laboral (FEEL). De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA DEL MANEJO DE CONFLICTOS (ICMC)

3 dimensiones

- Primera dimensión: Diagnóstico del Conflicto

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Situación actual de la organización	1) ¿Existe manifestación de conflictos dentro de la organización?	4	4	4	
	2) ¿Los directivos de los distintos niveles intervienen en los conflictos relevantes?	4	4	4	
Involucrados en el conflicto	3) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionarios?	4	4	4	
	4) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre empleados de confianza?	4	4	4	
	5) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre servidores públicos?	4	4	4	
	6) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y empleado de confianza?	4	4	4	
	7) ¿Se percata de la existencia de conflictos entre funcionario y servidor público?	4	4	4	
	8) ¿Se percata de la existencia de conflictos empleado de confianza y servidor público?	4	4	4	
Causas del conflicto	9) ¿Usted considera que los conflictos están asociados a la imprecisión de planes, reglamentos y normas de gestión?	4	4	4	
	10) ¿Usted considera que los conflictos se suscitan por el inoportuno manejo de información?	4	4	4	
	11) ¿Usted considera que los conflictos se manifiestan por la inadecuada retroalimentación en la información?	4	4	4	
	12) ¿Usted considera que los conflictos nacen por la poca interacción de los trabajadores?	4	4	4	
	13) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco desarrollo de habilidades y competencias de los trabajadores?	4	4	4	
	14) ¿Usted considera que los conflictos nacen por el poco control de emociones negativas?	4	4	4	
	15) ¿Usted considera que los conflictos nacen por desacuerdos con decisiones implementadas?	4	4	4	
	16) ¿Usted considera que los conflictos nacen por falta de valores personales?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Estilos personales

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo Impositivo	17) ¿Usted considera que los trabajadores buscan imponer sus ideales para ganar en un conflicto?	4	4	4	
Estilo Colaborado	18) ¿Usted considera que los trabajadores buscan colaborar para así encontrar mejores soluciones en un conflicto?	4	4	4	
Estilo transaccional	19) ¿Usted considera que los trabajadores buscan solucionar transando a medias partes lo que está en juego en un conflicto?	4	4	4	
Estilo Complaciente	20) ¿Usted considera que los trabajadores tratan de someterse a los deseos de la otra parte por favores, deudas laborales o temor a represalias?	4	4	4	
Estilo Evasivo	21) ¿Usted considera que los trabajadores evitan involucrarse en los conflictos para no tener problemas posteriores?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Estrategias de negociación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Negociación Intuitiva	22) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor de una de las partes que sea su allegado?	4	4	4	
	23) ¿Usted considera que el directivo a cargo resuelve el conflicto en favor del que pretende tener la razón?	4	4	4	
Negociación integradora	24) ¿Usted considera que el directivo a cargo prioriza las relaciones interpersonales en la resolución de conflicto?	4	4	4	
	25) ¿Usted considera que el directivo a cargo hace énfasis en la satisfacción de ambas partes en la resolución de conflictos?	4	4	4	
Total	Promedio:	4	4	4	
	V:	1.00	1.00	1.00	
V de Aiken:					1.00


 Mg. Psic. Gabriela Beatriz Suárez Fiestas
 ESPECIALISTA DE CONVIVENCIA ESCOLAR
 UGEL GRAU

Firma del evaluador

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE ESTRÉS LABORAL (FEEL)

3 dimensiones

● **Primera dimensión: Estrés Psicológico**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastorno del sueño	1) ¿Ha dejado de dormir por sus preocupaciones?	4	4	4	
	2) ¿Se ha sentido constantemente tenso?	4	4	4	
Trastorno de la concentración	3) ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	4	4	4	
Toma de decisiones	4) ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	4	4	4	
	5) ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	4	4	4	
	6) ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	4	4	4	
Autoestima	7) ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	4	4	4	
	8) ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	4	4	4	
	9) ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	4	4	4	
	10) ¿Se ha sentido triste o deprimido?	4	4	4	
	11) ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	4	4	4	
	12) ¿Ha sentido usted que no vale nada?	4	4	4	

● **Segunda dimensión: Estrés fisiológico**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trastornos gastrointestinal	13) Dificultad para conciliar el sueño	4	4	4	
	14) Dificultades para permanecer dormido.	4	4	4	
	15) Dolores de cabeza	4	4	4	
	16) Pérdida del apetito.	4	4	4	
	17) Aumento del apetito	4	4	4	
	18) Te cansa fácilmente.	4	4	4	
	19) Molestias estomacales o digestivas.	4	4	4	
Trastorno neurológico-muscular	20) Te cuesta levantarse en la mañana.	4	4	4	
	21) Menor capacidad de trabajo.	4	4	4	
	22) Siente que se ahoga o le falta el aire	4	4	4	
	23) Dolor en la región del cuello, hombros o brazos.	4	4	4	
	24) Dolor de espalda o cintura.	4	4	4	
	25) Muy sensible o con deseos de llorar.	3	3	3	Deseos de llorar
Trastornos cardiovasculares	26) Palpitaciones o que el corazón le late más rápido.	4	4	4	
	27) Mareos o sensación de fatiga.	4	4	4	
	28) Sufre pesadillas.	4	4	4	
	29) Siente que tiembla (las manos o los párpados).	4	4	4	
	30) Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente.	4	4	4	
	31) Dolor u opresión en el pecho	4	4	4	
	32) Impaciente e irritable	4	4	4	
	33) Desea que se le deje solo, tranquilo.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Estimulantes estresores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Carga laboral	34) Tener que trabajar con materiales.	3	3	3	Especificar la Pregunta
	35) Tener que hacer cosas que son contrarias a mi criterio.	4	4	4	
	36) No tener información suficiente.	4	4	4	
	37) Tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo	4	4	4	
	38) Tener que satisfacer o responder a muchas personas.	4	4	4	
Insatisfacción	39) No saber que opinan y como evalúan mi desempeño mis superiores.	4	4	4	
	40) No tener autoridad suficiente para hacer lo que se espera de mí.	4	4	4	
	41) Tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.	4	4	4	
	42) Tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.	4	4	4	
Falta de capacitación	43) No estar suficientemente capacitado para este trabajo	4	4	4	
Inadecuada condición laboral	44) Condiciones físicas de trabajo inadecuadas: ruido, iluminación, temperatura, o ventilación entre otras	4	4	4	
	45) Trabajo apremiado por el tiempo y los plazos	4	4	4	
Conflictos laborales	46) Mi trabajo perturba mi vida familiar	4	4	4	
	47) Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.	4	4	4	
	48) Conflictos con compañeros de trabajo.	4	4	4	
	49) Conflictos con jefes directos o superiores.	4	4	4	
Total	Promedio:	3.96	3.96	3.96	
	V:	0.99	0.99	0.99	
V de Aiken:					0.99


 Mg. Psic. Gabriela Beatriz Suárez Fiestas
 ESPECIALISTA DE CONVIVENCIA ESCOLAR
 UGEL GRAU

Firma del evaluador

Anexo D – Análisis de Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 11

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Cuestionario de Investigación Científica del Manejo de Conflictos (ICMC)	,781	100
Formulario de Evaluación del estrés laboral (FEEL)	,820	100

Anexo E – Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima, 10 de junio de 2021

M.C. ISNEL RENAN RAMOS MORON
DIRECTOR GENERAL
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA – ABANCAY

Asunto: Carta de presentación de la estudiante **Luz Victoria Curillo Tacuri**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **Luz Victoria Curillo Tacuri** identificado(a) con DNI N.º 44780909 y código de matrícula N.º 7002527316; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis):

MANEJO DE CONFLICTOS Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA, ABANCAY 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar y autorizar el acceso de nuestro(a) estudiante a su institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria para el desarrollo de su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,

VICTORIA CURILLO TACURI

Anexo F – Autorización para la publicación del nombre de la institución



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC

Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega

UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



INFORME N° 136 – 2021-R.U.D.I-HRGDV-ABANCAY.

A : Abog. Hugo Alfaro Chirinos.
JEFE DE LA OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS DEL HRGDVA.

14 JUL 2021

DE : Mg Iris Antonieta Loayza Rojas.
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION.

ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA USO DE NOMBRE DEL HRGDVA EN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

FECHA : Abancay 14 de julio del 2021.

Previo saludo, tengo el agrado de dirigirme a usted, con el fin de solicitar autorización para uso de nombre para trabajo, de titulado "Manejo de conflicto y estrés laboral del personal del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay 2021" por la alumna LUZ VICTORIA CURILLO TACURI de la Universidad cesar Vallejo,

Es cuanto informo, para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA - ABANCAY
Iris Antonieta Loayza Rojas
Mg. Iris Antonieta Loayza Rojas
Responsable de la Unidad de Docencia e Investigación

Autorizado

GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD APURÍMAC
HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DÍAZ DE LA VEGA
Hugo Alfaro Chirinos
Abog. Hugo Alfaro Chirinos
Jefe de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos

Anexo G – Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo titulado “Manejo de conflictos y estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2021”, es realizado por la Lic. Luz Victoria Curillo Tacuri, maestría de la Universidad César Vallejo. El objetivo de este trabajo es determinar la relación entre el manejo de conflictos y estrés laboral del personal del Hospital Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2021. En la misma, se realizarán la aplicación de dos instrumentos que responden a las variables de la investigación: manejo de conflictos y estrés laboral.

La participación en este trabajo es voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera del estricto objetivo académico. Habiendo recibido la información necesaria y saliendo todas mis dudas acerca del trabajo que se realizará, yo, identificado con DNI:, acepto a participar voluntariamente en este trabajo.

Firma del participante

Anexo H – Base de datos

Diagnóstico del conflicto																Estilos personales					Estrategias de negociación			
D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2
2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3
1	3	1	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3
4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	5	3	2	2	4	5	3	3
3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2
1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	2	4	3	4
1	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2
4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2
4	3	3	3	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	2	3	3	4
3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1	3	3	5	2	1	2	2	2	2	3	4	5	5	3	5	2	4	3	4	1	2	4	3	3
4	1	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
4	3	3	2	1	3	1	1	5	4	5	3	2	4	2	4	1	4	4	1	4	2	3	2	3
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3
3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2
2	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4
4	4	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	2	2
2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Diagnóstico del conflicto																Estilos personales					Estrategias de negociación				
D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25	
5	4	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	
3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
2	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	
4	4	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	3	3	5	3	2	2	3	2	1	2	2	
3	3	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	
2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
1	4	5	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	2	2	2	2	2	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	
2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	5	5	5	5	2	1	1	1	
5	4	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	
2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	2	
2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	
3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	
2	1	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	1	
2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	1	1	3	3	3	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	
3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	1	2	2	
2	2	2	2	3	4	5	4	4	3	3	2	2	2	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	2	
4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	2	2	3	

Diagnóstico del conflicto															Estilos personales					Estrategias de negociación				
D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23	E24	E25
3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	4	4	3	2
1	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
5	1	1	2	3	2	3	3	4	4	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	3	5	4	2	1
3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	2	3	3	3	3	3	3
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2
1	3	2	2	2	2	5	3	1	5	5	5	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2
4	3	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	1	2
3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	1	3	4	2	1
3	3	1	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	3	3	1
4	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	1	2	3	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
5	2	4	3	1	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	2	1	1	4	1	2	2
5	2	2	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3
4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	2	1	1	5	3	2	2
5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	2	1	4	5	2	3	3
3	3	4	4	1	2	3	5	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	3
4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	5	2	3	4	3	4	3	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	3	1	2	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	2	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2

#	Estrés Psicológico											Estrés Fisiológico													Estimulantes Estresores																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	F13	F14	F15	F16	F17	F18	F19	F20	F21	F22	F23	F24	F25	F26	F27	F28	F29	F30	F31	F32	F33	E34	E35	E36	E37	E38	E39	E40	E41	E42	E43	E44	E45	E46	E47	E48	E49			
57	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
58	1	2	3	3	4	3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	2	4	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	4	2	3			
60	2	2	1	3	4	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
61	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
62	3	2	2	4	2	3	2	3	1	4	2	1	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1				
63	1	4	4	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	3	3				
64	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2			
65	2	3	4	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1			
66	3	3	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3			
67	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	1	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1			
68	2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
69	3	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	1	2	3	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
70	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3			
71	3	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2			
72	2	4	4	2	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2			
73	2	4	4	3	1	3	3	2	3	3	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
74	2	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	3	4	2	3	4	3	1	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	2	1		
75	2	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2		
76	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	
77	2	2	2	3	3	4	1	3	3	1	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	1	3	2	3	4	3	3	2	2	1	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3		
78	2	2	3	2	4	3	1	4	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1			
79	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
80	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	1	2	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2		
81	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		