



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de conflictos y estrés laboral del personal de Unidad de
Cuidados Intensivos del Hospital III MINSA - Arequipa - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Enriquez Cayllahue, Marleni Bertha (orcid.org/0000-0002-4027-3631)

ASESOR:

Mg. Ramirez Huerta, Valiente Pantaleon (orcid.org/0000-0002-9297-056X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Jose y Nazaria por el amor, esfuerzo y paciencia que hicieron por verme alcanzar con éxito mis metaspropuestas.

Agradecimiento

Agradezco a A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida.

A mi docente Mg. Valiente Ramírez Huerta por guiarme en todas las etapas de esta investigación.

A mis amigos (as) Miriam y Yuber por esa motivación y apoyo que me brindaron para llevar a cabo esta investigación.

Agradezco al Hospital III Minsa por brindarme el apoyo para llevar a cabo la ejecución de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	12
3.4.1. Técnicas.....	12
3.4.2. Instrumentos.....	12
3.4.3. Validez.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis.....	13
3.7. Aspectos Éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	34

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N° 1: Tabla cruzada Gestión de conflicto y Estrés Laboral.....	15
Tabla N° 2: Tabla cruzada Gestión de conflicto y Agotamiento Laboral.....	15
Tabla N° 3: Tabla cruzada Gestión de conflicto y preocupación.....	16
Tabla N° 4: Tabla cruzada Gestión de conflicto y falta de logro.....	16
Tabla N° 5: Correlación entre las variables Gestión de conflicto y Estrés laboral	17
Tabla N° 6: Correlación entre las variables Gestión de conflicto y Agotamiento laboral.....	17
Tabla N° 7: Correlación entre las variables Gestión de conflicto y preocupación.	18
Tabla N° 8: Correlación entre las variables Gestión de conflicto y falta de logro.	18

Índice de Figuras

	Pág
Figura 1. Esquema del diseño de investigación	14

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSAs, 2022. Su metodología estuvo basada en el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal. Su población y muestra conformada por 30 enfermeras del hospital en estudio. Para recolectar la información, se utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario constituido por 30 ítems, medidos con Escala de Likert. El instrumento fue validado por expertos, se alcanzó una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,818 para la variable gestión de conflictos y 0.767 para la variable estrés laboral. Por último, se determinó la correlación entre las variables y se obtuvo como resultado de su Sig. Bilateral un 0.00 indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El Rho de Spearman mostró una correlación bilateral entre las dos variables en un 0,272, indicando que existe un grado de correlación positiva baja. Asimismo, se concluyó que se debe realizar una supervisión constante de las actividades que realiza el personal de salud y detallar si cumple o no con sus funciones.

Palabras clave: Conflictos, estrés, apatía, agotamiento y preocupación.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between conflict management and work stress of the intensive care unit staff of the III MINSA hospital, 2022. Its methodology was based on the quantitative approach of the applied type, with a non-experimental design and cross section. Its population and sample made up of 30 nurses from the hospital under study. To collect the information, the survey technique was used through a questionnaire consisting of 30 items, measured with a Likert Scale. The instrument was validated by experts, a Cronbach's Alpha reliability of 0.818 was reached for the conflict management variable and 0.767 for the work stress variable. Finally, the correlation between the variables was determined and a 0.00 was obtained as a result of its Bilateral Sig., indicating that the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted. Spearman's Rho showed a bilateral correlation between the two variables at 0.272, indicating that there is a low degree of positive correlation. Likewise, it was concluded that constant supervision of the activities carried out by health personnel should be carried out and detail whether or not they fulfill their functions.

Keywords: Conflict, stress, apathy, burnout, and worry.

I. INTRODUCCIÓN

Para gestionar conflictos, es necesario estar centrado en lo que se quiere y a su vez comunicar al personal las herramientas necesarias para solucionar la problemática existente y propiciar un clima de armonía, donde todos se sientan comprometidos con su labor (Galvez, 2014).

Actualmente el personal de enfermería sufre de desmotivación, cansancio debido a las presiones que tienen en sus centros de trabajo y eso de una u otra forma afecta su estado emocional. Ellos cumplen una actividad arriesgada que requiere de compromiso y que a su vez le produce estrés debido a la cantidad de procedimientos que deben ejecutar (Muhammad et al., 2020). Aproximadamente una cantidad de 264 millones de personas de esta rama de la salud padecen de angustia y preocupación, lo que ocasiona un clima laboral hostil, pesado y desagradable (OMS, 2021).

El personal de salud se pasa mucho tiempo en su centro laboral con los compañeros cumpliendo las labores. Sin embargo, hay que considerar que, cada uno tiene su propia personalidad y sus propios principios, por lo que al relacionarse los unos con los otros es muy fácil que se ocasionen conflictos. Es por lo antes mencionado, se debe ser muy precavido al tratar con los compañeros de trabajo y tratar de no hacer cosas que le desagradan o que generen incomodidad (Pever, 2021).

Los conflictos laborales son generados por discusiones entre dos o más personas y que son ocasionadas en el campo laboral, por situaciones que lo provocan. Estos altercados son muy habituales, y cuando surgen hay que saber cómo afrontarlos para darle solución inmediata. Éstos pueden perjudicar la operatividad y productividad del centro laboral, por ello, la necesidad de tener precaución o saber cómo resolver un conflicto si llegara a presentarse (Paradinas, 2020).

A pesar de considerarse normal las diferencias que se presentan en el personal enfermero en los establecimientos de salud, debido a la mala distribución del trabajo, la incorrecta gestión, la poca comunicación, se hace necesario que se implementen técnicas de manejo para promover y garantizar las buenas relaciones personales de los profesionales que trabajan a diario en los hospitales. Es por lo antes mencionado, las buenas relaciones interpersonales impiden que se generen

conflictos laborales y esto es el fundamento para un buen clima organizacional dentro del centro de trabajo y el personal de salud se sentirá amparado e incitado a dar lo mejor de sí en labor (Flores y Terán, 2018).

La creación de conflictos, genera estrés, angustia y preocupación en las personas, el estrés es un fenómeno que se produce por diversos factores y que de una u otra forma puede afectar las situaciones laborales y/o personales. Este puede ocasionarse en cualquier parte y perjudicar a cualquier persona o trabajador, sin considerar el cargo que tenga en la empresa (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018).

A nivel nacional, el estrés laboral es calificado como la fuerza que tiene el sujeto ante los requerimientos y solicitudes que no se adecúan a su realidad y prueban la capacidad que tienen para enfrentar cualquier situación. El alto nivel de presión crea una conducta difícil de controlar y es allí donde aparece el estrés, como consecuencia de la inestabilidad entre los requerimientos e imposiciones a las que se enfrenta la persona (Hualpa y Ortiz, 2019).

A nivel local se encuentra el Hospital III MINSA, el cual presenta la problemática planteada. Aquí el personal de salud tiene una vida agitada, cargada de angustias y preocupación. Aquí son los médicos los que sobrecargan de trabajo al personal de enfermería y le brindan un trato no acorde a su personalidad. Los médicos se creen los dueños de la vida del personal de enfermería y pretenden que ellos hagan cosas que no estén dentro de sus funciones. Tales situaciones crean conflictos entre ellos y ocasionan estrés en el personal de su servicio.

Por lo antes expuesto se plantea como problema general ¿Cómo es la relación entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022?, ¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022?; y por último ¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022?.

En cuanto a la justificación teórica, se busca establecer la relación entre variables, e identificar las teorías que pueden servir de base para llevar a cabo la investigación. De acuerdo al aspecto metodológico, se utilizarán herramientas de

apreciación en el personal sanitario que permita analizar las variables. En lo práctico, mantener un ambiente de trabajo agradable permite el buen desenvolvimiento del trabajo y a su vez, realizarlo eficientemente. En lo social, los trabajadores deben mejorar sus relaciones interpersonales, motivándolos unos a otros con el fin de realizar su labor con eficiencia y así brindar un servicio de calidad.

Ahora bien, esta investigación se plantea como propósito general establecer la relación que existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022, y como objetivos específicos Establecer la relación que existe entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022, Establecer la relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022; y por último Establecer la relación entre gestión de conflictos y falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022.

Como hipótesis general de la investigación relación se requiere conocer si existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022, y como hipótesis específicas Existe relación entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022. Existe relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022; y por último Existe relación entre gestión de conflictos y falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Existen investigaciones a nivel internacional que tienen relación directa con esta investigación, tal es el caso de Parnov & Gama (2014), en su artículo sobre conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermero (Granada), cuyo objetivo general fue estimular el factor empático en la gestión de conflictos en las instituciones de salud. La investigación fue aplicada, cuantitativa y no experimental. En sus conclusiones manifiestan que, en muchas instituciones de salud en Granada, las funciones se implantan a través del proceso comunicativo que se da en el personal de salud y la forma de desempeñarse en las diversas situaciones de su día a día. Las razones principales de los problemas organizacionales en los establecimientos de salud son provenientes del déficit en la composición organizacional e inconvenientes en la conducta de los trabajadores.

Pérez & García (2015), investigaron sobre clima laboral y organizacional en una empresa de Argentina. Su objetivo principal fue evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento organizacional de la empresa objeto de estudio. El método empleado fue de orden cuantitativo transaccional. En sus conclusiones aseguran que estas variables tienen relación con los componentes del entorno laboral donde tiene los procedimientos organizativos, de administración y optimización continua permitiendo el éxito de la empresa.

Sarsosa y Charria (2017) realizaron una investigación sobre estrés laboral en personal de salud (Colombia) y su objetivo estuvo enmarcado en establecer el grado de estrés gremial que tiene el personal con cargos institucionales. El método empleado fue cuantitativo, con diseño no empírico transaccional. En sus conclusiones estableció que el personal asistencial presentó un alto nivel de estrés, que cumplen con diversos elementos, como características del sitio laboral, el entorno laboral, entre otros.

Zhañay (2017) realizó una investigación sobre estrés gremial y clima organizacional. Su objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral y clima organizacional del personal de salud de un hospital de Ecuador. La investigación fue de tipo aplicada correlacional. En sus conclusiones se logró comprobar la veracidad de las hipótesis donde hay la influencia de una variable sobre la otra, es por lo antes mencionado, se debe tomar precauciones y mejorar las relaciones entre el personal de trabajo.

Çelmeçe, y Menekay, (2020). en su investigación efecto de los niveles de estrés y ansiedad que presentan los profesionales de la salud que atienden a pacientes con COVID-19 (España), cuyo propósito fue determinar la relación entre estrés, ansiedad y agotamiento que padece el personal de salud. El método fue cuantitativo con diseño no experimental transversal. En sus conclusiones se evidencia que las enfermeras deben tener en cuenta que hay que controlar sus emociones y de esta manera se logra apaciguar o prevenir ciertos problemas.

Asimismo, existen estudios que se han realizado a nivel nacional, dentro de ellos se menciona a Lecca y Sánchez (2015) realizaron un estudio sobre estrategias de afrontamiento y nivel de autocuidado en los trabajadores del hospital Caleta de Chimbote. Cuyo propósito fue conocer a relación entre estrategias de afrontamiento y nivel de autocuidado. La investigación fue descriptiva correlacional no experimental. En sus conclusiones se indica que el personal de salud tenía un afrontamiento medio, lo que originaba en ellos cierto estrés. A su vez se demostró que existía relación significativa entre las variables estudiadas.

Mendoza y Sánchez (2017) Trujillo-Perú, investigaron sobre tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del hospital Belén de Trujillo. Su propósito fue determinar la relación entre tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en enfermeras de las unidades críticas. Fue una investigación de tipo aplicada, correlacional y de corte transversal. En sus conclusiones indicaron que existe poca relación entre el tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras, por tal motivo las enfermeras más antiguas tienden a ser más pacientes que las enfermeras nuevas y tienden a delegarle más responsabilidad por su alto tiempo de servicio.

Maldonado (2015) realizó un artículo titulado el equipo se fortalece a la hora de delegar, cuyo propósito fue fortalecer las relaciones interpersonales y liberación de estrés en las empresas. El autor manifiesta que, se debe reconocer quien de los trabajadores es capaz o no de cumplir con las actividades que se le asignan y logran dar lo mejor de sí, considerando que son ellos los que hacen funcionar la empresa de la mejor manera y con toda confianza se les puede brindar gratificaciones por su labor realizada.

Palacios (2017) Puente Piedra-Perú, realizó una investigación sobre estrés laboral y estrategias de afrontamiento, su propósito fue determinar la relación entre

estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón. La investigación fue de tipo aplicada no experimental, corte transversal. En sus conclusiones el autor expresa que hay relación poco directa y significativa entre las variables estrés laboral y estrategia de afrontamiento y que el personal de salud que padece de estrés sabe cómo afrontar esa situación tanto dentro como fuera del centro laboral.

Alcarráz, (2021) en su investigación sobre clima laboral y estrés en el personal de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, su objetivo fue establecer la relación entre clima laboral y el estrés laboral en esos trabajadores. La metodología empleada fue cuantitativa, diseño transaccional y no experimental. Entre sus conclusiones se puede notar que hay relación entre las variables estudiadas, además, se muestra que un ambiente laboral favorable reduce el nivel de estrés laboral en el departamento de enfermería del hospital en estudio.

De acuerdo a las aportaciones teóricas sobre gestión de conflictos, éste consiste en dar solución a un conflicto y que de una u otra forma tendrá su influencia en las mejoras productivas de la empresa (Chiavenato, 2013). También se define como una situación que se da entre personas que poseen diferentes caracteres y generan una situación complicada (Flores, 2018). Es una forma de competitividad entre las personas que discuten en la empresa y que aceptan tener metas mutuamente incompatibles. Sin embargo, hay que cambiar, tramitar y cancelar el desafío y así poder incorporarse a las realidades y brindar soluciones positivas y asertivas donde se preserve la paz, armonía y acuerdos entre las partes (Villalobos y Pertuz, 2019).

El conflicto se define como un enfrentamiento de caracteres incompatibles que se da entre dos o más personas y que llevan consigo un propósito diferente. Lo antes dicho implica una acción de agresión física y/o verbal que se dan entre los miembros dentro o fuera una organización. Sin embargo, es necesario que estos acontezcan porque como persona se tienen ideas sobre algún asunto en particular que en otros crean desacuerdos que para ser superados se debe enfrentar la situación y brindarse las mejoras de solución creando un ambiente empático, cordial y armonioso (Paradinas, 2020).

Es importante saber controlar y/o prevenir los conflictos, para ello, primero se debe identificar las causas que lo provocan, segundo promover un clima laboral

agradable y tercero orientar al personal para prevenir los conflictos. Son pautas bien esenciales que permiten vivir en armonía y prevenir enfrentamientos que pueden ocasionar agresiones físicas (Castillo, 2006).

El autor antes mencionado expresa que existen causas que ocasionan los conflictos, entre ellas se mencionan las diferencias políticas, sociales, culturales que tienen las personas y que son difíciles de entender en su momento. Así también, las diferencias personales y laborales que se originan producto de la apatía, desilusión, falta de estímulo y desmotivación por parte de los superiores del centro de trabajo.

Para manejar conflictos, se tiene que realizar un diagnóstico de las situaciones que lo provocan, de acuerdo a las relaciones interpersonales, habilidades del trabajador y desempeño en la organización. Para evitar esos problemas, es necesario mantener la comunicación y solventar eficientemente las disputas que se presentan y así poder lograr los objetivos institucionales.

En este sentido, se hace mención a teorías relacionadas al conflicto, entre ellas destaca que las teorías negativas; son aquellas que crean problemas que son un poco difícil de resolverse y se originan por falta de comunicación, comprensión y confianza entre los individuos. Asimismo, las teorías interaccionistas que son aquellas que admiten el conflicto y mantiene que ciertas personas que se consideran agradables, introvertidas, tranquilas y solidarias se tornan indiferentes al momento en que se genera los conflictos, aunque ellos se sientan perjudicados (Galvez, 2014).

Existen ciertos factores que están implicados en el proceso de conflictos y establecen en primer lugar que, es calificado como un asunto motivacional y afectuoso que interviene sobre las acciones y consecuencias del personal de trabajo. En segundo lugar, se reconoce la estructura y funcionamiento del personal de trabajo como parte de las relaciones interpersonales que en ellos suscitan y que forman parte clave de su eficacia. Por último, los factores organizacionales y situacionales que influyen en la estructura del equipo como un todo, afectando los equipos de trabajo con la generación de conflictos (Benítez, Medina y Munduate, 2011).

Las dimensiones que son adecuadas para identificar los conflictos, entre ellas menciona: la **desarmonía** que tiene que ver con el ambiente hostil,

desagradable producto de los problemas que surgen dentro de su entorno. Es por ello, que dentro de esta dimensión se encuentran los indicadores relación laboral, ambiente de confianza y ayuda mutua, que permitirán a las personas llegar a acuerdos y poder así resolver el conflicto que se presente. Asimismo, se tiene la **incompatibilidad** que no es más que la diferencia de caracteres que tienen las personas y debido a ello se originan conflictos. En esta dimensión, los indicadores resaltantes son: conflictos por interés, falta de estímulo o motivación y condiciones laborales. Seguidamente se resalta **la pugna** donde desaparece el bienestar común y se crea rencillas u otras peculiaridades en el centro laboral. En sus indicadores se puede mencionar: la resolución de quejas y los reclamos por parte del personal (Gonzales, 2005).

En relación a las teorías del estrés laboral, éste se define como la reacción que tiene las personas ante cualquier situación que se le presenta, ya sea en su entorno laboral o social, es decir, cuando cumplen tareas en el trabajo o en casa y no son valoradas, esto permite que se origine un cambio de actitud personal (López, 2013). También se considera una manifestación tanto física y emocional a un mal causado por una inestabilidad entre las exigencias apreciadas y los recursos y capacidades percibidos de una persona para ser frente a esos requerimientos. Es por ello que el estrés laboral es causa de quebranto del organismo, a causa de las solicitudes de trabajo garrafales que no se puede realizar en un momento determinado (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El estrés es considerado la apreciación de la coacción, con el resultante disgusto de ansiedad, tensión emocional y dificultad en el ajuste, también se define como aquella inducción que genera una autonomía de cortisol (Stojanović, et ál., 2021). Existen estudios previos que indican que se debe tener un claro conocimiento de cómo las personas realizan ese proceso e inspeccionar los aspectos que influyen en el funcionamiento del estrés (Kilby, et ál., 2020).

En lo referente al centro de trabajo, el estrés proviene del centro laboral producto de la sobrecarga que se le hace al trabajador, creando así diversidad de malestares como resultado de la misma. El personal de enfermería, permanecen sometidos a un elevado grado de estrés dependiendo del lugar donde cumpla con sus funciones, muchos son sobrecargados por sus mismos colegas que le delegan responsabilidades que no les corresponde y esto tiende a crear un ambiente hostil

y cambio de conducta hacia el otro. El estrés referente con el trabajo es una de las razones por las cuales muchas personas se agotan, realizan su trabajo con apatía generando en ocasiones conflictos e insatisfacción (Noriega, 2017).

El estrés es considerado un fenómeno multidimensional que perturba diversos aspectos de la vida de las personas y teniendo conocimiento de las diferentes teorías reveladas anteriormente. En este sentido, el fenómeno estrés laboral comprende las dimensiones **agotamiento laboral**, que se produce por el exceso de responsabilidad que se delega a las personas y entre sus indicadores se tiene: cansancio, irritación y hostilidad. Asimismo, se tiene la dimensión **preocupación**, que no es más que ese sentimiento negativo que se tiene para realizar algo y sus indicadores son: apatía, desilusión y distracción. Y por última dimensión se tiene **falta de logro** conformado por el endurecimiento emocional que tiene la persona para realizar su trabajo, sus indicadores son: pesimismo, depresión e intolerancia (Silva, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Tipo: Es aplicada tal como lo plantea Hernández y Mendoza, (2018) el cual indica que se pretende generar nuevo conocimiento con la solución concreta de la problemática planteada. Según el autor antes mencionado, el enfoque será cuantitativo, porque se medirán las variables y sus dimensiones en forma numérica para luego tabularse. Asimismo, Ñaupas et al., (2018) el nivel será explicativo porque se planteará el criterio de causalidad entre las variables.

Diseño: De acuerdo a las aportaciones de Hernández y Mendoza (2018) es no experimental debido a que no se manipulará las variables, solo se observan. Además, será de corte transversal-correlacional porque se relacionaron y analizaron los datos que se recolectaron de la muestra para el periodo de estudio en un solo momento. El diseño se representa gráficamente así:

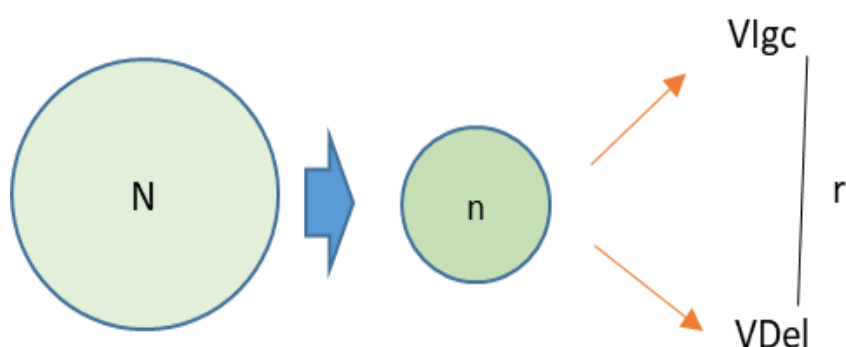


Figura 1 Esquema del diseño de investigación

Dónde:

N = Población

n = Muestra

VI = Variable independiente

VD= Variable dependiente

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de conflictos

Definición conceptual: Al respecto, Paradinas, (2020) lo define como un enfrentamiento de caracteres incompatibles que se da entre dos o más personas y que llevan consigo un propósito diferente. (Ver anexo 1)

Definición operacional: De acuerdo con Paradinas (2020), la variable estará conformada por 3 dimensiones: desarmonía, incompatibilidad y conflicto y un cuestionario adaptado del mismo autor con 5 ítems por cada dimensión.

Variable dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Según la O.I.T. (2016) manifiesta que el estrés, es una manifestación tanto física y emocional a un mal causado por una inestabilidad percibida de una persona para ser frente a ciertos eventos.

Definición operacional: Según Noriega (2017), la variable estrés laboral se conforma por las dimensiones de agotamiento laboral, preocupación y falta de logro, las cuales formarán parte de un cuestionario adaptado con 15 ítems, es decir 5 ítems por cada dimensión. (Ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Estuvo conformada por un grupo de elementos que se caracterizaron por tener en común aspectos a estudiar (Ventura,2017). En el presente proyecto de investigación la población estuvo conformada por 30 enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Goyeneche.

Criterios de inclusión: Todo el personal de enfermería que esté laborando.

Criterio de exclusión: Las enfermeras que no estén presentes en la aplicación del instrumento de recolección de datos.

3.3.2 Muestra

Según Hernández y Mendoza, (2018) la definen como el subconjunto de una población, que sirve para recabar la información y debe ser representativa. En este

sentido, la muestra fue censal por cuanto estuvo conformada por el total de población, es decir, 30 enfermeras.

3.3.3 Muestreo: Para Ventura-León (2017) éste se define como el proceso que se realiza para fijar la muestra a ser examinada. En el presente estudio se utilizará el no probabilístico por conveniencia porque se considerarán los aportes significativos de esta investigación.

3.3.4 Unidad analizada: Enfermeras que laboran en la Unidad de Cuidados Intensivos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

En este sentido, Mendoza y Ávila (2020) manifiestan que la técnica está conformada por los pasos que el investigador seguirá para realizar la ejecución de la investigación. Por consiguiente, se utilizó la encuesta con preguntas dirigidas a los pobladores y se obtuvo la información necesaria para el estudio.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Mendoza y Ávila (2020) expresan que sirve para conseguir los datos del objeto de estudio. En este sentido, la presente investigación utilizó un cuestionario con una serie de preguntas dirigidas a las enfermeras del lugar en estudio. (Ver anexo 3)

3.4.3 Validez: De acuerdo a lo establecido por López et al., (2019), permitió medir las variables y demostrar que el instrumento es válido en todos sus sentidos. (Ver anexo 4)

3.4.4 Confiabilidad: López et al., (2019), manifiesta que es el nivel de confiabilidad de los datos adquiridos considerando los criterios de consistencia y coherencia en una prueba piloto. El resultado de la prueba Alfa de Cronbach para la variable gestión de conflictos es de 0.818 y para la variable estrés laboral es de 0.767 considerados estos confiable en su aplicación. (Ver anexo 4)

3.5 Procedimientos

Deroncele (2022), manifiesta que lo primero que se debe hacer es indagar en diferentes bibliografías y trabajos de investigación que guarden relación con gestión de conflictos y estrés laboral con la intención de construir el marco teórico y los antecedentes. Luego, se diseña una encuesta para calcular las variables del presente estudio. La encuesta fue sometida a la revisión y validación de expertos. (Ver anexo 3 y 4)

3.6 Métodos de Análisis de Datos

El método empleado fue descriptivo e inferencial. De acuerdo a lo que indica Castro, et al., (2022), al aplicar los instrumentos y recabados los datos se construyen tablas en el programa excel y fórmulas estadísticas descriptivas a fin de comprobar la distribución de frecuencias absolutas y relativas en cada una de las variables y dimensiones. Los modelos estadístico utilizados fueron la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk por corresponder a una población menor a 50, la correlación Rho Spearman que determinó la correlación entre las variables.

3.7. Aspectos Éticos

Gómez & Ortega (2022), definen la ética como la actitud, valores y aspectos morales que adopta una persona frente a una situación. Es por ello, la Universidad César Vallejo, cuenta con un grupo de profesionales que avalan el cumplimiento de la norma puesto que los trabajos de investigación deben de tener un dictamen favorable, para su ejecución. Asimismo, Quevedo, García, & Cañizares, (2022), manifiestan que la ética rige las normas morales del hombre en la sociedad para contrarrestar actos ilícitos. Para llevar a cabo esta investigación, se envió una carta al encargado del Servicio de cuidados intensivos, pidiendo permiso para ejecutar la investigación y la aplicación de los instrumentos, conservando el anonimato de los participantes. Además, se cumplió con las condiciones éticas que la Universidad César Vallejo requiere.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados descriptivos e inferenciales, donde se realiza la contratación de hipótesis.

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1. *Distribución de frecuencias de la variable gestión de conflictos y sus dimensiones*

Nivel	V1		D1		D2		D3	
	Gestión de conflictos		Desarmonía		Incompatibilidad		Pugna	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	25	83,3%	25	83,3%	5	16,7%	20	66,6%
Regular	5	16,7%	5	16,7%	20	66,6%	8	26,6%
Bueno	0	0%	0	0%	5	16,7%	2	6,8%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

En relación a los resultados que se muestran en la tabla 1, se pudo notar que de 30 enfermeras que representan el total de la muestra de esta investigación, el 83,3% manifiestan tener un nivel de categorización malo en cuanto a la gestión de conflictos y un 16,7% manifestó encontrarse en un nivel regular. De acuerdo a sus dimensiones, se pudo notar que en desarmonía se encuentra el 83,3% del total de enfermeras y un 16,7% están en un nivel regular. Los resultados de la dimensión incompatibilidad indican tener un nivel de categorización regular en un 66,6%, bueno en un 16,7% y malo en un 16,7% también. Los resultados de la dimensión pugna, el 66,6% se encuentran en un nivel malo, el 26,6% están contenidos en un nivel regular y una minoría conformada por un 6,8% se encuentra en un nivel bueno. En relación a estos resultados, se puede evidenciar que la mayoría de las enfermeras sostuvieron que hay la presencia de muchos conflictos en su centro laboral y todo ella se refleja en las dimensiones estudiadas.

Tabla 2. *Distribución de frecuencias de la variable estrés laboral y sus dimensiones*

Nivel	V2		D1		D2		D3	
	Estrés laboral		Agotamiento		Preocupación		Falta de logro	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	23	76,5%	25	83,3%	5	16,7%	20	66,6%
Regular	5	16,7%	5	16,7%	20	66,6%	8	26,6%
Bueno	2	6,8%	0	0%	5	16,7%	2	6,8%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Según los resultados que se muestran en la tabla 2, se pudo observar que el 76,5% del total de enfermeras que forman parte de este estudio, manifestaron tener un nivel de categorización malo en cuanto a la variable estrés laboral, un 16,7% manifestó encontrarse en un nivel regular y un 6,8% encontrándose en un nivel bueno. En relación a sus dimensiones, se pudo notar que en agotamiento laboral se encuentra el 83,3% del total de enfermeras y un 16,7% están en un nivel regular. Los resultados de la dimensión preocupación indican tener un nivel de categorización regular en un 66,6%, bueno y malo en un 16,7% cada uno. Los resultados de la dimensión falta de logro, el 66,6% se encuentran en un nivel malo, el 26,6% están contenidos en un nivel regular y muy pocos conformados por un 6,8% se encuentra en un nivel bueno. Toda esta información demuestra que el personal enfermero mantiene situaciones de estrés que les genera agotamiento, preocupación y poco interés por lograr sus objetivos en su faena laboral diaria.

4.2 Resultados inferenciales

En este apartado se interpreta la contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas en relación a los siguientes resultados:

Tabla 3. *Correlación entre las variables gestión de conflictos y estrés laboral del personal de la unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA*

		V.2 Estrés laboral
V1. Gestión de conflictos	Rho de Spearman	0,272
	Sig. (bilateral)	0,00
	N	30

Prueba de hipótesis general:

H₁: La gestión de conflictos se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA.

De acuerdo a la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se obtuvo como resultado de su Sig. Bilateral un 0.00 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.00 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El Rho de Spearman mostró una correlación bilateral entre las dos variables en un 0,272, indicando que existe un grado de correlación positiva baja. Según el análisis inferencial, el personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA debe implementar dinámicas de integración y comunicación con todo el personal que allí labora para evitar se genere incomodidad con el personal.

Tabla 4. *Correlación entre la variable gestión de conflictos y la dimensión agotamiento laboral*

		D1 V2 Agotamiento laboral
V1. Gestión de conflictos	Rho de Spearman	0,162
	Sig. (bilateral)	0,03
	N	30

De acuerdo a la hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA.

Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, el resultado de su Sig. Bilateral fue de 0.03 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se evidencia que existe una mala relación entre la variable gestión de conflictos y la dimensión agotamiento laboral en un 76,7%. El Rho de Spearman mostró una correlación bilateral de un 0,162, indicando que existe un grado de correlación positiva muy baja. En relación al análisis inferencial, el personal de salud encuestado en el servicio de UCI del hospital objeto de estudio debe promover un clima organizacional que incentive al personal cumplir con sus labores de manera eficiente.

Tabla 5. *Correlación entre la variable gestión de conflictos y la dimensión preocupación*

		D2 V2 Preocupación
V1. Gestión de conflictos	Rho de Spearman	0,213
	Sig. (bilateral)	0,02
	N	30

En relación a la hipótesis específica 2:

H₁: Existe relación significativa entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA.

Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se muestra como resultado una Sig. Bilateral de 0.02 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El Rho de Spearman mantiene una correlación bilateral entre la variable y su dimensión en un 0,213, indicando que existe correlación positiva baja. El análisis inferencial demuestra que el personal siente poca preocupación por su trabajo y por ende se acrecientan los conflictos en el centro de trabajo.

Tabla 6. *Correlación entre la variable gestión de conflictos y la dimensión agotamiento laboral*

		D3 V2 Falta de logro
V1. Gestión de conflictos	Rho de Spearman	0,174
	Sig. (bilateral)	0,02
	N	30

De acuerdo a la hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA.

Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica, se obtuvo como resultado de Sig. Bilateral 0.02 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, se pudo notar que el Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre la variable y su dimensión en un 0,174, indicando que existe correlación positiva muy baja. De acuerdo al análisis inferencial, demuestra que el personal hay falta de logro por parte del personal que labora en el servicio de cuidados intensivos del hospital en estudio.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación está enmarcada en determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022. La información recolectada fue producto de un cuestionario aplicado a una muestra de 30 colaboradores de la institución antes mencionada y éstos fueron procesados estadísticamente a través de los programas Excel y SPSS²⁵. Esos resultados fueron contrastados con los expresados en otras investigaciones previamente revisadas. Las hipótesis a contrastar fueron: H₁: Si existe relación entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022, H₀: No existe relación entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022.

Los resultados de esta investigación muestran según la prueba de hipótesis general donde se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, que existe una correlación bilateral en un 0,272 entre variables, demostrando que existe una correlación positiva baja entre las variables estudiadas. Para la prueba de aceptación o rechazo de hipótesis general, se usó el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor arrojado fue de 0,00 indicando que el nivel de significancia es mayor a 0,05, lo que demuestra que hay razón para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna.

En comparación con los resultados obtenidos en la investigación de Parnov & Gama (2014), se pudo notar que el 67,25 % de los encuestados manifestaron que los conflictos que se generan en las instituciones de salud se debe a la falta de comunicación que existe entre el personal, por el contrario, el 32,75% se estresan porque tienen problemas familiares y a su vez se saturan de trabajo en su centro laboral. Es por ello, las instituciones deben emplear normas que permitan conservar un ambiente laboral de confianza y agradable para todos.

Se pudo notar que el estrés es uno de los problemas que más afecta las instituciones laborales, ya sean de índole públicas o particulares y causa malestar tanto físico como psicológico en el trabajador. Dentro de las empresas u

organizaciones, los individuos son considerados como el factor de gran importancia para ellas, por cuanto son ellos los que de una u otra forma transmiten confianza, valor y respeto al funcionamiento de la misma.

Las personas son tomadas en cuenta para proyectar su conocimiento e innovación, además de ser considerados el primer comprometido del uso y distribución de los bienes materiales, financieros y tecnológicos que esta posee. Es por lo antes mencionado, el estrés laboral es un adversario de las instituciones, ya que ocasiona que las empresas bajen sus niveles de eficacia en la atención de usuarios en su servicio.

Ahora bien, apoyándonos en la teoría de la variable gestión de conflictos, Chiavenato (2013), expresa que consiste en solucionar inconvenientes que influyen en las mejoras productivas de la empresa. Asimismo, Paradinas, (2020) lo define como un enfrentamiento que se da entre dos o más personas y que llevan consigo un propósito diferente, dado a través de agresión física y/o verbal que se dan entre el personal dentro o fuera del centro laboral. Sin embargo, es necesario que en las instituciones se generen conflictos porque entre personas se crean desacuerdos que para ser superados se deben enfrentar para así crear mejoras de solución y permanecer en un ambiente empático, cordial y armonioso.

Para la variable estrés laboral, Sarsosa y Charria (2017) en su investigación obtuvieron como resultado se pudo comprobar que el 72,3% de los encuestados manifestaron que viven estresados por la sobrecarga de actividad que les asignan en su servicio laboral, mientras que el 27,7% manifestaron que a pesar de su estrés tratan de cumplir con sus actividades.

En este sentido, Stojanović, et ál. (2021), considera el estrés laboral como la valoración de la imposición, con el resultante disgusto de ansiedad, tensión emocional y dificultad en el ajuste, también se define como aquella inducción que genera una autonomía de cortisol. La manera en que la institución trata su proceso comunicativo tiene secuelas en su actividad interna, es decir, en la motivación de sus trabajadores y en el confort de un ambiente agradable y lleno de armonía.

En relación a los resultados arrojados en el primer objetivo específico 1, en el que se estableció la relación que existe entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos, el coeficiente de Rho Spearman alcanzó un nivel de correlación en un 0,162, indicando que existe un grado de correlación positiva muy baja entre la variable y su dimensión. Para el resultado de la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se obtuvo como resultado de Sig. Bilateral un 0.03 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Lecca y Sánchez (2015), quienes manifestaron que en el hospital donde realizaron su estudio el 68% indicó que se da enfrentamiento entre el personal que allí labora porque no terminan de realizar sus actividades a tiempo y cuando se les exige cumplir les ocasiona disconformidad y el 32% manifestó que tratan de mantener la calma y ser pacientes para realizar sus labores. En correspondencia a lo investigado por Maldonado (2015), se pudo demostrar en sus resultados que el agotamiento laboral se origina en un 76,8% por el acumulamiento de tareas que tiene el personal, mientras que el 23,2% indicó que cumple con sus actividades, pero siempre le asignan otras funciones.

Los conflictos pueden crearse en cualquier persona que sea arriesgada y propensa a ejercer una sobrecarga de trabajo que no puede cumplir ya sea por carecer de capacidad o está en otras labores. Es por ello, las instituciones deben disciplinar al personal a su cargo con el fin de evitar se cometan imprudencias que las perjudique.

Según el aporte teórico de Flores, (2018), declara que conflicto es una situación que se origina por un desacuerdo entre individuos que tienen caracteres desiguales y por ende propician un problema. Asimismo, Silva (2018) indica que el agotamiento laboral se produce por el exceso de responsabilidad que se delega a las personas.

En el objetivo específico 2, se planteó establecer la relación entre gestión de

conflictos y preocupación del personal, según los resultados se pudo conocer al coeficiente Rho de Spearman, el cual muestra una correlación bilateral entre la variable gestión de conflictos y la dimensión preocupación en un 0,213, revelando que existe una correlación positiva baja. En relación a la aceptación o rechazo de la prueba de hipótesis, el resultado de su significancia fue de 0,03 que de acuerdo a la regla de decisión cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En comparación con los resultados que muestran otras investigaciones, se tienen a Pérez & García (2015), quienes realizaron un estudio sobre clima laboral y organizacional, en sus resultados se demostró en un 58.6% que el clima laboral es malo y crea conflictos entre las personas, mientras que un 36.4% consideró que es regular las relaciones que se dan entre el personal y el 5% manifestó que es bueno. En sus conclusiones manifestó que el proceso de comunicación mantiene una posición significativa y que se da el proceso de participación del personal para que puedan dar sus apreciaciones de cualquier eventualidad que se presente.

El conflicto es un proceso en el que dos o más personas se ven involucradas uno a otro. Las situaciones de diferencia e interdependencia, generan entornos para que se muestren los problemas. Es por lo antes mencionado, se debe evitar crear conmociones que causan problemas hacia los demás y de esta manera el conflicto pueda desaparecer.

De acuerdo a la dimensión preocupación, Zhañay (2017), realizó una investigación sobre el estrés gremial y clima organizacional tomando en cuenta las preocupaciones, en sus resultados se pudo constatar que el 67,5% manifestó vivir preocupado por las situaciones de conflictos que se generan en el trabajo y el 32,5% indicó sentirse angustiado por no cumplir con sus labores. Asimismo, se demostró que se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,618$), por lo que se concluye el manejo de conflictos influye significativamente en el estrés laboral del personal administrativo de la institución objeto de estudio.

De acuerdo a las teorías que sustentan la gestión de conflictos y preocupación laboral, se tiene a Villalobos y Pertuz (2019), quienes expresan que la gestión de conflictos es una forma de competencia entre los individuos que discuten en la organización y que reconocen tener metas bilateralmente disconformes. Y en relación a la preocupación laboral, Silva (2018) expresa que no es más que ese sentimiento negativo que se tiene para realizar algo.

Para establecer la relación entre gestión de conflictos y falta de logro del personal como objetivo específico 3, se pudo observar en los resultados al coeficiente Rho de Spearman, el cual muestra una correlación bilateral entre la variable gestión de conflictos y la dimensión falta de logro en un 0,174, demostrando que existe una correlación positiva muy baja. En relación a la aceptación o rechazo de la prueba de hipótesis, el resultado de su significancia fue de 0,02 que de acuerdo a la regla de decisión cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Alcarráz, (2021), quien manifiesta que, en las instituciones, el conflicto es un problema que se ha tornado como costumbre en el personal que allí labora. En sus resultados se encontró que son múltiples los factores que crean conflictos en el centro laboral. Es este sentido, se muestra que existe una relación positiva media entre las variables estudiadas ($\rho = 0,289$ y $p = 0,005$). Es decir, a mayor creación de conflictos, mayor será la apatía laboral. Toda esta información también se relaciona con la investigación de Palacios (2017), quien estudió las relaciones interpersonales y liberación de estrés en las empresas. En su investigación se halló una correlación positiva media ($p = ,025$ y $\rho = ,312$). Todo esto demuestra la relación que existe entre las personas con sus trabajos y a su vez como se torna el ambiente donde funciona la empresa.

Es importante saber controlar y/o prevenir los conflictos, para ello, Castillo (2006), expresa que primero se debe identificar las causas que lo provocan, segundo promover un clima laboral agradable y tercero orientar al personal para prevenir los conflictos. Son pautas bien esenciales que permiten vivir en armonía y

prevenir enfrentamientos que pueden ocasionar agresiones físicas.

El autor antes mencionado expresa que existen causas que ocasionan los conflictos, entre ellas se mencionan las diferencias políticas, sociales, culturales que tienen las personas y que son difíciles de entender en su momento. De igual manera, Silva (2018), expresa que la falta de logro está conformada por el endurecimiento emocional que tiene la persona para realizar su trabajo.

Las restricciones que se localizaron en esta investigación fueron, por el acoplamiento y problema para aplicar el instrumento al personal considerado mi muestra de estudio. Los cuestionarios aplicados correspondieron las variables gestión de conflictos y estrés laboral y tuvieron que ser aplicados en momentos diferentes para poder obtener toda la información, debido a que el hospital en estudio aún atraviesa situaciones difíciles con el cambio de personal que hasta ahora se da. De lo contrario, el personal hubiera tenido mayor disposición para pronunciar su enfado que tiene. Seguramente, el personal que haya sido interrogado para brindar información sobre el objeto de estudio, se haya sentido tranquilo, con el fin de brindar la información veraz.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la gestión de conflictos del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital III MINSA, 2022, es mala y el estrés laboral alto en un 83,3% respectivamente. El Rho de Spearman mantiene una correlación bilateral entre las variables en un 0,272 y el valor de (p-valor) es de 0,00 indicando que el nivel de significancia es menor a 0,05, es decir, $0,00 \leq 0.05$.

Segunda

Se estableció que el proceso de gestión de conflictos es malo y el agotamiento laboral es alto en un 76,7%. El Rho de Spearman mantiene una correlación bilateral entre la variable y su dimensión en un 0,162, indicando que existe correlación positiva baja. La sig. Bilateral de esta investigación arrojó un resultado de 0.03 y de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.03 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tercera

Se estableció que la gestión de conflictos del personal de unidad de cuidados intensivos es mala y la dimensión preocupación es alta en un 90%. El Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre las variables en un 0,213 y el p-valor es de 0.02 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Cuarta

Se estableció que la gestión de conflictos del personal de unidad de cuidados intensivos es mala y la dimensión falta de logro es alta en un 86,7% respectivamente. El Rho de Spearman muestra una correlación bilateral entre las variables en un 0,174 y el p-valor es de 0.02 que, de acuerdo a la regla de decisión, cuando el $0.02 \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A los directivos del hospital III MINSA, realizar una supervisión constante de las actividades que realiza el personal de salud y detallar si cumple o no con sus funciones, para conservar la eficacia y mejora continua de sus actividades y atención de los pacientes que tiene en su área. Asimismo, se debe seguir investigando sobre esta situación y conocer a ciencia cierta los factores que inciden en las variables gestión de conflictos y estrés laboral ya que el grado de correlación encontrado fue alto.

Segunda: A la Jefatura de enfermería del área de cuidados intensivos y personal de salud, mejorar las relaciones entre el personal que labora en esta área y explicarles que los problemas que tengan no deben llevarlo a su trabajo ya que ellos están formados para salvar vidas y realizar su trabajo con amor implica atender al paciente con satisfacción.

Tercera: Al personal de salud, mantener la capacidad de respuesta es la adecuada voluntad para ayudar a los pacientes y brindarles una atención rápida, que los directivos del hospital, creando estrategias necesarias para agilizar los trámites tanto de hospitalización y de alta sean rápidos, así como, los exámenes de laboratorio sean procesados en el menor tiempo posible, para hacer frente a las demoras en la atención.

Cuarta: A los trabajadores del área de Cuidados Intensivos cultivar la seguridad, es decir, la cortesía, conocimiento y capacidad del personal de salud para transmitir seguridad y confianza en los pacientes, que el personal médico continúe mostrando interés en solucionar los problemas en la salud de todas las pacientes, que se continúe con un adecuado trato a las pacientes por todo el personal del hospital, lo cual incluye proporcionar una adecuada alimentación, de manera higiénica y a una adecuada temperatura, lo que evitará que las pacientes sientan la necesidad de adquirir comida del exterior, condicionando muchas veces a infecciones gastrointestinales.

Por último, respetar en todo momento la privacidad de las pacientes.

REFERENCIAS

- Alcarráz, F. (2021) Clima laboral y estrés en los trabajadores del servicio de enfermería de un centro de salud de Andahuaylas, 2021. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/Alcarr%C3%A1z_GFM-SD.pdf
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A., & Wells, J. (2015). The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10), 1066–1082. <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Baimyrzaeva, M. (2018). Beginners' Guide for Applied Research Process: What Is It, and Why and How to Do It? [Guía para principiantes sobre el proceso de investigación aplicada: ¿Qué es, por qué y cómo hacerlo?]. *Ucentralasia* (4), 2-46. <https://www.ucentralasia.org/Content/Downloads/UCA-IPPA-OP4-Beginners%20Guide%20for%20Applied%20Research%20Process-Eng.pdf>
- Benítez, Medina & Munduate, (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles del Psicólogo*, 32(1),69-81. ISSN: 0214-7823. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210008>
- Castillo, J. (2006). Administración del personal. Colombia: ISBN. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=1aXmDqJpEc8C&pg=PA333&dq>
- Castro, Grajales, Pérez & coello (2022). Didactic guide for the search for information in the research methodology. Recuperado en: <https://repositorio.uho.edu.cu/bitstream/handle/uho/8163/Mailyn%20Castro%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Çelmeçe, N. y Menekay, M. (2020). The Effect of Stress, Anxiety and Burnout Levels of Healthcare Professionals Caring for COVID-19 Patients on Their Quality of Life. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.597624>
- Chiang, Riquelme, & Rivas (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chiavenato, Idalberto. (2013). Comportamiento organizacional. Mcgraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. México.

- Deroncele, (2022). The epistemic competence: a pathway for research. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 102-118. Epub 10 de febrero de 2022. Recuperado en 17 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100102&lng=es&tlng=en.
- Eib, Thiele, Schwarz & Blom (2015). Don't Let It Get to You! A Moderated Mediated Approach to the (In)Justice–Health Relationship. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 434–445. <https://doi.org/10.1037/a0039005>
- Eib, Magnusson, Hanson & Leineweber (2018). Organizational justice and health: Studying mental preoccupation with work and social support as mediators for lagged and reversed relationships. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(4), 553. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5920/3638>
- Elovainio, M., & Virtanen, M. (2020). Organizational Justice and Health: Make Decisions Fairly and Treat People with Dignity. *Handbook of Socioeconomic Determinants of Occupational Health: From Macro-level to Micro-level Evidence*, 1-14. https://doi.org/10.1007/978-3-030-05031-3_15-1
- Flores y Terán (2018). Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/flores_si.pdf
- Flores, I. (2018) Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. Disponible en: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/flores_si.pdf
- Galvez, H. (2014). Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos laborales. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Archivo disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/Galvez-Haroldo.pdf>
- Goicochea, L. (2016). *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016*. Universidad César Vallejo. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gómez & Ortega (2022) The teaching professional ethical knowledge and its presence in the inclusion of technologies in the present educational context. EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa. E - ISSN 1135-9250 Núm. 80: Junio 2022. <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/2345/1001>
- Hajah, H., Hanif, A., & Khadizah, A. (2021). Work-family conflict, health status and job satisfaction among nurses. *British Journal of Nursing*, 30(1), 54-58. <https://doi.org/10.12968/bjon.2021.30.1.54>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Herr, R. M., Bosch, J. A., Loerbroks, A., Genser, B., Almer, C., van Vianen, A. E., & Fischer, J. E. (2018). Organizational justice, justice climate, and somatic complaints: A multilevel investigation. *Journal of psychosomatic research*, 111, 15-21. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2018.05.003>
- Huallpa y Ortiz (2019) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan De Dios, Arequipa – 2019. Disponible en: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/SEhugumi&ormald.pdf>
- Kan, D., & Yu, X. (2016). Occupational stress, work-family conflict and depressive symptoms among Chinese Bank employees: The role of psychological capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.3390/ijerph13010134>
- Kilby, Sherman, & Wuthrich, (2020). A scoping review of stress beliefs: Literature integration, measurement issues, and theoretical concerns. *Annals of Behavioral Medicine*, 54(8), 595-610. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1093/abm/kaaa006>
- Lecca, E. & Sánchez, J. (2015). Estrategia de afrontamiento y nivel de autocuidado en los trabajadores del Hospital la Caleta de Chimbote. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSR_9022062c240e1db93d50f38b258a872d/Details

- León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en Instituciones del sector público de salud binacional. *Revista de publicaciones Científicas y Académicas*, 1(1), 51-75.
<https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view>
- Lopez, Avello, Palmero, Sanchez, y Quintana (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2). Disponible en:
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Maldonado, M. (2015). El equipo se fortalece a la hora de delegar. *Lideres.ec* Disponible en: <https://www.revistalideres.ec/lideres/equipo-fortalece-hora-delegar.html>
- Mendoza y Ávila (2020) Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* Publicación semestral, Vol.9, No. 17 (2020) 51-53. Disponible en <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>
- Mendoza y Sánchez, (2017) Tiempo de servicio y nivel de estrés laboral en las enfermeras de las unidades críticas del Hospital Belén de Trujillo-2017.
<https://1library.co/document/zpw3wk7y-tiempo-servicio-estres-enfermeras-unidades-criticas-hospital-trujillo.html>
- Muhammad, I., Farooq, N., Muhammad, I., and Afzal, J (2020). Prevention of occupational stress in health-care workers during COVID-19 pandemic. *37 Indian J Psychiatry*, 62(3), 495-497.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7659789/>.
- Noriega, L. (2017) Correlación entre inteligencia emocional y estrés laboral en un grupo de colaboradores del departamento de reclamos.
<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/Noriega-Lesly.pdf>
- Ñaupas, Mejía, Novoa & Villa (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/oclc/938082618>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *Estrés en el trabajo*. (P. edición, Ed.) Turín - Italia: OIT.

- Organización Mundial de la Salud, (2021) "Work Organisation and stress", en: http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.
- Palacios, F. (2017) Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en los trabajadores en el centro de salud Laderas de Chillón, Puente Piedra, Lima-2017. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/Palacios_HFDM.pdf
- Paradinas, M. (2020) The Importance of Internal Communication in Conflict Management: The Company and Women. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302731>
- Parnov, B., & Gama, L. (2014). Conflicts in health institutions: Necessary challenge to the work of the nurse. *Scielo*, 21, 1-2. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013
- Pérez, J., & García, A. (2015). El clima laboral y organizacional. Recuperado de: <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional>
- Pever, M. (2021) Manejo y Resolución de Conflictos Laborales: Guía Imprescindible. España. Disponible en: <https://factorialhr.es/blog/manejo-resolucion-conflictos-laborales/>
- Quevedo, García, & Cañizares (2022). Incidencia grupal en la formación ética profesional desde el eje transversal investigativo. *Conrado*, 18(85), 37-44. Epub 02 de abril de 2022. Recuperado en 17 de julio de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000200037&lng=es&tlng=pt.
- Radó, Nagy & Király (2015). Work-to-family spillover: Gender differences in Hungary. *Demografía English Edition*, 58(5), 39–64. <https://doi.org/10.21543/dee.2015.2>
- Rodríguez, et al., (2022). The mediating role of work-family conflict in the relationship between organizational justice and work-related stress. *CES Psicología*, 15(2), 113–134. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5920/3638>
- Sarcosa, K. y Charria, V. (2017). Work stress in healthcare personnel of four health institutions level III of Cali, Colombia. *Universidad Salud*, 20(1), 44-52. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>

- Silva, G. (2018). Factores laborales estresores y síndrome de Burnout en enfermeras asistenciales del servicio de cuidados intensivos neonatales del Hospital Cayetano Heredia, Lima Perú 2017. Disponible en: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Documents/Silva_AGD.pdf
- Stojanović, Randjelović, Pavlović, Jovanović, Sokolović, & Radulović, (2021). An impact of psychological stress on the interplay between salivary oxidative stress and the classic psychological stress-related parameters. *Oxidative Medicine and Cellular Longevity*. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1155/2021/6635310>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Ventura-León (2017) Population or sample? A necessary difference. *Revista a Cubana de Salud Pública* Volumen 43, Número 4. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Villalobos y Pertuz (2019). Conflict management in the entrepreneurship of the companies of the gastronomic sector of Santa Marta Colombia. *Universidade Óscar Ribas* ISSN Versão Impressa 2183-5063 ISSN Versão Digital 2184-061X Vol. 5 (1). 31-57. Disponible en: [*Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf](http://www.dialnet-manejo-de-conflictos-en-el-emprendimiento-de-las-empresas-d-7052370.pdf)
- Zhañay, J. (2017). Estrés Laboral y Clima Organizacional en el personal de enfermería de un hospital público. [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15113>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTIÓN DE CONFLICTOS	Paradinas, (2020) lo define como un enfrentamiento de caracteres incompatibles que se da entre dos o más personas y que llevan consigo un propósito diferente. Lo antes dicho implica una acción de agresión física y/o verbal que se dan entre los miembros dentro o fuera una organización.	La variable gestión de conflictos se medirá con una escala ordinal, que elaborará la autora a través de un cuestionario de 22 ítems distribuida entre sus dimensiones.	DESARMONÍA	Relaciones laborales Ambiente de confianza Ayuda mutua	Escala Ordinal
			INCOMPATIBILIDAD	Conflictos por interés Falta de motivación Condiciones laborales	
			CONFLICTO	Resolución de quejas Reclamos	

Fuente: Elaborado por la autora

Anexo Operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VALORES
ESTRÉS LABORAL	Noriega (2017) expresa que éste proviene del centro laboral producto de la sobrecarga que se le hace al trabajador, creando así diversidad de malestares como resultado de la misma.	Esta variable se medirá con una escala ordinal, elaborada por la autora a través de un cuestionario de 18 ítems distribuida entre sus dimensiones.	AGOTAMIENTO LABORAL	Cansancio Irritación Hostilidad	Escala Ordinal
			PREOCUPACIÓN	Apatía Desilusión Distracción	
			FALTA DE LOGRO	Pesimismo Depresión Intolerancia	

Fuente: Elaborado por la autora

Anexo 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de conflictos y estrés laboral del personal de Unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA - 2022							
AUTOR: Marleni Bertha Enríquez Cayllahue							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general: ¿Cómo influye la gestión de conflictos en el estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de conflictos y</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA, 2022</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA.</p> <p>Establecer la relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA</p> <p>Establecer la relación</p>	<p>Hipótesis general: existe entre gestión de conflictos y estrés laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre gestión de conflictos y agotamiento laboral del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA.</p> <p>Existe relación entre gestión de conflictos y preocupación del personal de unidad de</p>	Variable independiente: Gestión de conflictos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			DESARMONÍA	Relaciones laborales Ambiente de confianza Ayuda mutua	1-5	Escala Ordinal (5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) DE ACUERDO (3) INDIFERENTE (2) DESACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO	15 - 30 Inadecuado 30 - 45 Regular 45 - 60 Adecuado 60 - 75 Muy adecuado
			INCOMPATIBILIDAD	Conflictos por interés Falta de motivación Condiciones laborales	6-10		
			CONFLICTO	Resolución de quejas Reclamos	11-15		
			Variable dependiente: Estrés laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			AGOTAMIENTO LABORAL	Cansancio Irritación Hostilidad	1-5	Escala Ordinal (5) TOTALMENTE DE ACUERDO (4) DE ACUERDO	No Adecuado: [18 –29]
			PREOCUPACIÓN	Apatía Desilusión Distracción	6-10		Poco Adecuado: [30 –41]

falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II?	entre gestión de conflictos y falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA.	cuidados intensivos del hospital II MINSA. Existe relación entre gestión de conflictos y falta de logro del personal de unidad de cuidados intensivos del hospital II MINSA.	FALTA DE LOGRO	Pesimismo Depresión Intolerancia	11-15	(3) INDIFERENTE (2) DESACUERDO (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO	Adecuado: [42 –54]
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Método: Descriptivo		Población: 25 miembros (personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos) del hospital II MINSA. Muestreo: No probabilístico por conveniencia	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Estadística descriptiva: Donde se describe los resultados del objeto de estudio Estadística inferencial: No paramétrica con regresión ordinal		

Fuente: Elaborado por la autora

Anexo 3. Instrumentos de recolección

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

Saludos cordiales, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: **Gestión de conflictos y estrés laboral del personal de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Goyeneche-2022**. Agradeciendo de antemano su colaboración, se le pide lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Género: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

	DIMENSIÓN 1: Desarmonía	T.A	A	Ind	D.A	Tda
1	Es agradable el ambiente laboral.					
2	Existe armonía en las relaciones interpersonales en la institución.					
3	Eres comprendido cuando cometes errores					
4	Recibes reconocimiento por la labor realizada					
5	El ambiente donde trabajo es confortable.					
	DIMENSIÓN 2: Incompatibilidad					
6	La carga laboral para mi puesto es moderada.					
7	Mi actitud denota un buen servicio al cliente.					
8	Recibo apoyo y ayuda de mis compañeros cuando lo requiero.					
9	Se llega a acuerdos por las actividades laborales					
10	Son comprensivos los compañeros de trabajo					
	DIMENSIÓN 3: Pugna					
11	Las exigencias por parte de los clientes me provocan estrés					
12	Mantengo la calma ante situaciones exigentes de los clientes					
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar					
14	Tengo problemas con mis compañeros de trabajo					
15	Me estreso con facilidad a causa del exceso de trabajo					

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO LABORAL	T.A	A	Ind	D.A	Tda
1	Déficit del personal de enfermería capacitado					
2	Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad					
3	Exigencia laboral por necesidades del servicio					
4	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.					
5	Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación del ambiente del paciente					
	DIMENSIÓN 2: PREOCUPACIÓN					
6	Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente					
7	Paciente inestable con larga estancia en la unidad					
8	Inseguridad ante procedimiento no conocido					
9	Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación					
10	Sentirse evaluada durante el turno.					
	DIMENSIÓN 3: FALTA DE LOGRO					
11	No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.					
12	Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable					
13	Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo					
14	Personal inflexible ante situaciones imprevistas					
15	Poco incentivo al personal para cumplir con sus labores					

Anexo 4 (Validez y confiabilidad)

Validez

Experto	Opinión
Mg. Ruth Ortíz de Orue.	Aprobado
Mg. Rosario Gamarra Soto	Aprobado
Mg. Miriam Gamarra Soto	Aprobado

Fuente: elaborada por la autora

Confiabilidad

Escala: Gestión de conflictos

Visible: 30 de 30 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5
1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
2	2	2	2	1	1	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	2	2	2
4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	2	4	1	1	2
5	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3
6	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
7	2	2	2	1	1	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3
8	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	2	2	2
9	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	2	4	1	1	2
10	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	15

Escala: Estrés laboral

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	01	VAR0001 6	VAR0001 7	VAR0001 8	VAR0001 9	VAR0002 0	VAR0002 1	VAR0002 2	VAR0002 3	VAR0002 4	VAR0002 5	VAR0002 6	VAR0002 7	VAR0002 8	VAR0002 9	VAR0003 0
1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
5	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4	4	2	2
6	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2
7	3	2	2	2	1	1	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3
8	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	2	2	2
9	2	4	3	3	2	3	4	5	5	5	5	2	4	1	1	2
10	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	15

Registro en SUNEDU de los validadores



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GAMARRA SOTO, MIRIAM DNI 29563344	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 07/07/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
GAMARRA SOTO, MIRIAM DNI 29563344	ENFERMERA Fecha de diploma: 23/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
GAMARRA SOTO, MIRIAM DNI 29563344	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA CUIDADOS INTENSIVOS Fecha de diploma: 08/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/01/2013 Fecha egreso: 09/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
GAMARRA SOTO, MIRIAM DNI 29563344	MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 27/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/05/2012 Fecha egreso: 31/07/2013	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

Graduado	Grado o Título	Institución
CHANDUVI TICONA, ELSA FABIOLA DNI 41346774	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/09/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CHANDUVI TICONA, ELSA FABIOLA DNI 41346774	ENFERMERA Fecha de diploma: 02/12/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CHANDUVI TICONA, ELSA FABIOLA DNI 41346774	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA EMERGENCIA Fecha de diploma: 20/03/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CHANDUVI TICONA, ELSA FABIOLA DNI 41346774	MAESTRA EN CIENCIAS: ADMINISTRACION Y GERENCIA EN ORGANIZACIONES DE SALUD Fecha de diploma: 19/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/07/2006 Fecha egreso: 09/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

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

Graduado	Grado o Título	Institución
RODRIGUEZ POSTIGO, ROSIO DEL CARMEN DNI 30589162	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADOS INTENSIVOS EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RODRIGUEZ POSTIGO, ROSIO DEL CARMEN DNI 30589162	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RODRIGUEZ POSTIGO, ROSIO DEL CARMEN DNI 30589162	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RODRIGUEZ POSTIGO, ROSIO DEL CARMEN DNI 30589162	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN CUIDADOS INTENSIVOS EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 22/03/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA <i>PERU</i>
RODRIGUEZ POSTIGO, ROSIO DEL CARMEN DNI 30589162	MAESTRO EN ADMINISTRACION MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 26/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/09/2014 Fecha egreso: 30/07/2015	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CONFLICTOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desarmonía							
1	Existe un buen ambiente labora en mi trabajo.	X		X		X		
2	Existe buenas relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X		
3	Se comprende cuando se comete errores	X		X		X		
4	Recibes reconocimiento por la labor realizada	X		X		X		
5	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Incompatibilidad							
6	La carga laboral para mi puesto es moderada.	X		X		X		
7	Mi actitud denota un buen servicio al cliente.	X		X		X		
8	Recibo apoyo y ayuda de mis compañeros cuando lo requiero.	X		X		X		
9	Se llega a acuerdos por las actividades laborales	X		X		X		
10	Son comprensivos los compañeros de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Pugna							
11	Las exigencias por parte de los clientes me provocan estrés	X		X		X		
12	Mantengo la calma ante situaciones exigentes de los clientes	X		X		X		
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	X		X		X		
14	Tengo problemas con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Me estreso con facilidad a causa del exceso de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **GAMARRA SOTO, MIRIAM** DNI: **29563344**

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO LABORAL							
1	Déficit del personal de enfermería capacitado	X		X		X		
2	Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad	X		X		X		
3	Exigencia laboral por necesidades del servicio	X		X		X		
4	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.	X		X		X		
5	Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación del ambiente del paciente	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: PREOCUPACIÓN	Si	No	Si	No	Si		
6	Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente	X		X		X		
7	Paciente inestable con larga estancia en la unidad	X		X		X		
8	Inseguridad ante procedimiento no conocido	X		X		X		
9	Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación	X		X		X		
10	Sentirse evaluada durante el turno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FALTA DE LOGRO	Si	No	Si	No	Si		
11	No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.	X		X		X		
12	Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable	X		X		X		
13	Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo	X		X		X		
14	Personal inflexible ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Poco incentivo al personal para cumplir con sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **GAMARRA SOTO, MIRIAM** DNI: **29563344**

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CONFLICTOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Desarmonía							
1	Existe un buen ambiente labora en mi trabajo.	X		X		X		
2	Existe buenas relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X		
3	Se comprende cuando se comete errores	X		X		X		
4	Recibes reconocimiento por la labor realizada	X		X		X		
5	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Incompatibilidad							
6	La carga laboral para mi puesto es moderada.	X		X		X		
7	Mi actitud denota un buen servicio al cliente.	X		X		X		
8	Recibo apoyo y ayuda de mis compañeros cuando lo requiero.	X		X		X		
9	Se llega a acuerdos por las actividades laborales	X		X		X		
10	Son comprensivos los compañeros de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Pugna							
11	Las exigencias por parte de los clientes me provocan estrés	X		X		X		
12	Mantengo la calma ante situaciones exigentes de los clientes	X		X		X		
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	X		X		X		
14	Tengo problemas con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Me estreso con facilidad a causa del exceso de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **APLICABLE**

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

Apellidos y nombres del juez validador. M^c **CHANDUVI TICONA, ELSA** DNI **41346734**

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: AGOTAMIENTO LABORAL							
1	Déficit del personal de enfermería capacitado	X		X		X		
2	Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad	X		X		X		
3	Exigencia laboral por necesidades del servicio	X		X		X		
4	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.	X		X		X		
5	Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación del ambiente del paciente	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: PREOCUPACIÓN							
6	Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente	X		X		X		
7	Paciente inestable con larga estancia en la unidad	X		X		X		
8	Inseguridad ante procedimiento no conocido	X		X		X		
9	Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación	X		X		X		
10	Sentirse evaluada durante el turno.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: FALTA DE LOGRO							
11	No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.	X		X		X		
12	Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable	X		X		X		
13	Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo	X		X		X		
14	Personal inflexible ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Poco incentivo al personal para cumplir con sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. M^c CHANDUVI TICONA, ELSA DNI 41346734

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022

F. Citandevi

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE CONFLICTOS.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Desarmonía							
1	Existe un buen ambiente labora en mi trabajo.	X		X		X		
2	Existe buenas relaciones interpersonales en la institución.	X		X		X		
3	Se comprende cuando se comete errores	X		X		X		
4	Recibes reconocimiento por la labor realizada	X		X		X		
5	El ambiente donde trabajo es confortable.	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Incompatibilidad							
6	La carga laboral para mi puesto es moderada.	X		X		X		
7	Mi actitud denota un buen servicio al cliente.	X		X		X		
8	Recibo apoyo y ayuda de mis compañeros cuando lo requiero.	X		X		X		
9	Se llega a acuerdos por las actividades laborales	X		X		X		
10	Son comprensivos los compañeros de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Pugna							
11	Las exigencias por parte de los clientes me provocan estrés	X		X		X		
12	Mantengo la calma ante situaciones exigentes de los clientes	X		X		X		
13	Mi trabajo perturba mi vida familiar	X		X		X		
14	Tengo problemas con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
15	Me estreso con facilidad a causa del exceso de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. M: RODRÍGUEZ P., ROSIO DNI 30589162

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: AGOTAMIENTO LABORAL								
1	Déficit del personal de enfermería capacitado	✓		X		X		
2	Brindar atención a más de dos pacientes en la unidad	✓		X		X		
3	Exigencia laboral por necesidades del servicio	✓		X		X		
4	Visitas de los familiares en horarios no establecidos.	✓		X		X		
5	Inadecuada ventilación y nivel de temperatura del área de trabajo en relación del ambiente del paciente	✓		X		X		
DIMENSIÓN 2: PREOCUPACIÓN								
6	Mayor demanda de atención de acuerdo al estado crítico del paciente	X		X		X		
7	Paciente inestable con larga estancia en la unidad	X		X		X		
8	Inseguridad ante procedimiento no conocido	X		X		X		
9	Personal con escasa experiencia, en proceso de capacitación	X		X		X		
10	Sentirse evaluada durante el turno.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: FALTA DE LOGRO								
11	No cumplimiento de criterios de admisión establecidos en el servicio.	X		X		X		
12	Escasa confianza, restricción de las funciones al personal nuevo por la enfermera responsable	X		X		X		
13	Alcanzar objetivos trazados por el grupo de trabajo	X		X		X		
14	Personal inflexible ante situaciones imprevistas	X		X		X		
15	Poco incentivo al personal para cumplir con sus labores	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): APTO PARA SER APLICADO

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

Apellidos y nombres del juez validador. M: RODRÍGUEZ P., ROSIO DNI: 30589162

Especialidad del validador: Magister en Ciencias de la salud.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

ESCUELA DE POSGRADO**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD****Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de conflictos y estrés laboral del personal de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III MINSA - Arequipa - 2022", cuyo autor es ENRIQUEZ CAYLLAHUE MARLENI BERTHA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ HUERTA VALIENTE PANTALEON DNI: 31678241 ORCID 0000-0002-9297-056x	Firmado digitalmente por: VPRAMIREZH el 01-08- 2022 08:52:19