



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

“CONFLICTOS LABORALES Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN ENFERMERAS Y PERSONAL TÉCNICO
DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ UFANO Y PERAL - 2020.”

Para optar el grado académico de:
MAESTRO EN GESTIÓN EN SALUD

Autor: CHAVEZ DAVILA, ZOILA DORIS

Código Orcid: 0000-0003-2903-6368

LIMA – PERÚ

2020

Tesis

“CONFLICTOS LABORALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
ENFERMERAS Y PERSONAL TÉCNICO DEL HOSPITAL AURELIO DÍAZ
UFANO Y PERAL - 2020.”

Línea de investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente.

Asesor(a)

Dr. Maguiña Palma Misael Erikson

Código Orcid:

0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

Dedico este trabajo a la memoria de todas las personas que han fallecido luchando contra la covid-19

Agradecimiento (opcional)

Gracias a la Universidad Privada Norbert Wiener, al personal de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, a mí asesor y a todas las personas que de alguna manera colaboraron con el desarrollo de esta investigación

Índice General

Dedicatoria	iii
Agradecimiento (opcional).....	iv
Resumen (español).....	xi
Abstract (inglés).....	xii
Introducción.....	xiii
CAPITULO I. EL PROBLEMA	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	17
1.5. Limitaciones de la investigación.....	17
1.5.1. Temporal	17
1.5.2. Espacial	17
1.5.3. Recursos	17
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
Internacionales	18
Nacionales.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Conflicto laboral.....	24
2.2.2. Relaciones Interpersonales.....	28
2.3. Formulación de Hipótesis.....	33
2.3.1. Hipótesis general	33
2.3.2. Hipótesis específicas.....	33
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	34
3.1. Método de la investigación.....	34
3.2. Enfoque de investigación.....	34
3.3. Tipo de investigación	34
3.4. Diseño de Investigación.....	35
3.5. Población y muestra	35

3.6. Variables y Operacionalización	36
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7.1. Relaciones Interpersonales.....	38
3.7.2. Conflicto Laboral.....	38
3.7.3. Plan de procesamiento y análisis de datos	38
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9. Fichas Técnicas	39
3.9.1. Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales	39
3.9.2. Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales.....	40
3.1. Aspectos éticos.....	40
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	41
4.1. Resultados.....	41
4.1.1. Analisis Descriptivos de Resultados.....	41
4.1.2. Prueba de Hipótesis	50
4.1.3. Discusión de resultados.....	54
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIAS	60
ANEXOS.....	64
Anexo 1: Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales.....	65
Anexo 2: Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales	68
Anexo 3: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición: Relaciones Interpersonales	70
Anexo 4: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición: Conflictos Laborales.....	71
Anexo 5: Solicitudes.....	75
Anexo 6: Matriz de Consistencia	78
Anexo 7: Carta de la Universidad	80
Anexo 8: Vaciado de Encuestas	81
Anexo 9: Informe de Originalidad	83

Índice de tablas y gráficos

Tablas

Tabla 1: Distribución de la muestra según edad.....	41
Tabla 2: Distribución de la muestra según sexo de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	42
Tabla 3: Distribución de la muestra según el estado civil de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	43
Tabla 4: Distribución de la muestra según la profesión de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	44
Tabla 5: Distribución de la muestra según Condición Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	45
Tabla 6: Distribución de la muestra según Tiempo Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	46
Figura 6: Distribución de la muestra según Tiempo Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	46
Tabla 7: Conflictos laborales y las relaciones interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	47
Figura 7: Conflictos laborales y las relaciones interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	47
Tabla 8: Estado de los Conflictos Laborales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	48
Tabla 8: Estado de los Conflictos Laborales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	48
Tabla 9: Estado de los Relaciones Interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.....	49
Figura 9: Estado de los Relaciones Interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.....	49
Tabla 10: Relación entre las relaciones interpersonales y los conflictos laborales los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	50
Tabla 11: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	51
Tabla 12: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	52
Tabla 13: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020	53

Figuras

Figura 1:Distribución de la muestra según edad	41
Figura 2:Distribución de la muestra según sexo de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	42
Figura 3:Distribución de la muestra según el estado civil de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	43
Figura 4:Distribución de la muestra según la profesión de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	44
Figura 5: Distribución de la muestra según Condición Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.	45

Resumen (español)

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020, el cual se encuentra ubicado en la Calle Río Majes S/N, Asociación Pro Vivienda Los Pinos, San Juan de Lurigancho.

La investigación fue de tipo Deductiva, Cuantitativa, descriptiva correlacional, En los datos recolectados, los dos instrumentos se aplicaron a los trabajadores del hospital, según período de tiempo y secuencia, el estudio es transversal ya que las 2 escalas se aplicaron a cada trabajador una sola vez con consentimiento informado previo; y según el estudio y alcance del producto encontrado.

La investigación arrojó como resultados que existe una correlación entre el conflicto laboral y las relaciones interpersonales con tau de Kendall = .237. Una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales con tau de Kendall = -.960. Una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales con tau de Kendall = .329. Y una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales con tau de Kendall = .231. Todas las correlaciones se midieron con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95%.

Palabras clave: Conflictos Laborales, Relaciones Interpersonales

Abstract (inglés)

The objective of this research was to determine the relationship between interpersonal relationships and labor conflicts in the technical staff and nurses of the Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 hospital

The research was of the Deductive, Cuantitative, descriptive correlational type, for which the data collected were applied the two instruments to the workers of said hospital, according to period and sequence, the study is cross-sectional, since the 2 scales were applied to each worker by only once, with prior informed consent; and according to study and scope of the product found.

The research showed that there is a correlation between labor conflict and interpersonal relationships with Kendall's tau = .237. A correlation between interpersonal relationships and the disharmony dimension of labor disputes with Kendall's tau = -.960. A correlation between interpersonal relationships and the incompatibility dimension of labor disputes with Kendall's tau = .329. And a correlation between interpersonal relationships and the conflict dimension of labor disputes with Kendall's tau = .231. All correlations were measured with $p < 0.05$ and a 95% confidence level.

Key words: Labor Disputes, Interpersonal Relations

Introducción

Dentro de los ambientes laborales del sector salud, debido a las características propias de la especialidad, es bastante común presenciar situaciones por lo menos suspicaces, que requieren de trabajo en equipo para ser solucionadas, es justamente bajo estos parametros que es prioridad para los especialistas de este sector tener relaciones interpersonales de calidad además de un buen manejo de los posibles conflictos que pudieran generarse durante la jornada laboral. Ya que al carecer de estos dos pilares básicos, la administración de los cuidados de la salud de calidad se verían fuertemente dificultados.

La presente investigación se enfoca en los conflictos laborales y las relaciones interpersonales y se encuentra estructurado en cinco capítulos:

En el capítulo I se describe la realidad del problema, se plantean las preguntas de investigación, los objetivos, justificación y los aspectos limitantes del estudio.

El capítulo II, abarca el marco teórico en donde se incluyen los antecedentes de la investigación tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas utilizadas y la formulación de la hipótesis.

En el capítulo III, se describe la metodología de estudio, tipo, método, enfoque, diseño, población y muestra, variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos y plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

El capítulo IV comprende la presentación de los resultados debidamente sustentados con los análisis descriptivos, prueba de hipótesis y discusión.

En el capítulo V incluye la conclusión y recomendaciones y finalmente se incluyen la bibliografía y los anexos

La investigación se desarrolló en Lima, cuyo valor muestral estratificada fue de 40 miembros del personal de enfermería entre enfermeros y técnicos del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2020, el objetivo general es Determinar los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Para León (1) El conflicto es una incompatibilidad entre comportamientos, percepciones, metas y / o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles. Puede que exista o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes se dan cuenta de que, total o parcialmente, tienen intereses divergentes y por eso se expresan. Según Walls (2) El conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa a sus intereses.

Los conflictos son fenómenos propios de la vida, y por ello también en estarán presentes en el entorno laboral y aunque es correcto que acarrear inconvenientes en las instituciones, también es cierto que surgen avances y cambios de ellos, gracias al optimo manejo de estos en el momento que se presentan.

Así mismo Núñez (3) denota que las diferencias de opiniones e intereses entre las partes sobre cierto tema o situación, incluye pensamientos y acciones de los involucrados. En el entorno laboral ser capaz de visualizar estas diferencias y saber actuar de manera asertiva y comprensiva llevará a la posibilidad de lograr conseguir las metas trazadas.

Las relaciones interpersonales son justamente aquellas capacidades que tienen las personas para trabajar cooperativamente con sus compañeros, con el fin de conseguir una meta u objetivo, manteniendo siempre una actitud amistosa, comprensiva, agradable y tolerante (4).

Según Guillermo (5), las relaciones interpersonales son aquellas interacciones entre varias personas, que se muestran reguladas y encaminadas por las distintas leyes e instituciones que interactúan. Estos se relacionan con los siguientes aspectos: Buena

comunicación entre empleados, buena escucha, óptima resolución de conflictos y expresión automatizada del uno / uno. Es para él; que toda relación interpersonal debe ser siempre de comunicación, que es la base fundamental y la capacidad de las personas o empleados para poder procesar información sobre su entorno y comunicarla a otros empleados de la empresa.

En los hospitales, el personal de enfermería generalmente labora en grupos compuestos por profesionales de diferentes área, ello evoca a diferentes opiniones y muchas veces estos desacuerdos pueden terminar desembocando en la generación de conflictos laborales (6).

La adecuada gestión de las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el personal de enfermería permite una convivencia sana entre estos profesionales;esto además fomenta la unión, comunicación, amistad, trato, acercamiento y el apoyo que debe darse entre profesionales.

A pesar de esto, encontramos que la mayoría de los centros de salud en el Perú no cuentan con un plan estratégico para desarrollar relaciones personales efectivas y estrategias de comunicación para resolver estos conflictos, y el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral no es una excepción a esta realidad.

Por tanto, para determinar la relación entre el trabajo y los conflictos interpersonales en enfermeras y personal técnico para esta náusea, surge la siguiente pregunta de investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?
- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?
- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?
- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

En la práctica diaria, observamos enfermeros que no se llevan bien con los compañeros o que no se apoyan entre sí en distintas situaciones, a lo que hay que sumar actualmente que el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral no cuenta con un plan de acción para la gestión de litigios, lo que hace que sea difícil de solucionar cuando aparece, por lo que muchos de ellos abogan por no comportarse correctamente.

Esta deficiencia afecta tanto al enfermero como al entorno laboral y con ello el normal desarrollo de las actividades realizadas, afectando así la atención brindada a los clientes.

Por tanto, este proyecto de investigación aborda la necesidad de obtener resultados que animen al equipo de enfermería a reflexionar sobre la importancia de mantener relaciones personales saludables y gestionar los conflictos en el área de trabajo.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El periodo de investigación se dio en el año 2020

1.5.2. Espacial

Hospital Aurelio Días Ufano y Peral

1.5.3. Recursos

Se cuentan con los recursos materiales, financieros y humanos necesarios para su implementación, así como con el aprobación de las autoridades hospitalarias y del departamento de enfermería, que consideran fundamental en la institución la existencia de un plan de manejo de conflictos.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Leveillee M. (2018) en su investigación Exploración de los estilos de manejo de conflictos utilizados por enfermeras médico-quirúrgicas. Tuvo como objetivo: explorar los estilos de gestión de conflictos utilizadas por las enfermeras, se utilizó el modelo Thomas-Kilmann de Gestión de Conflictos para guiar el proyecto de investigación. Método: La encuesta fue descriptiva se tomo como población a una unidad quirúrgica médica en un hospital local sin fines de lucro y un centro de trauma de nivel 1. Veintitrés enfermeras completaron la encuesta, una tasa de respuesta del 48,9%. Los estilos de gestión de conflictos más utilizados por las enfermeras eran comprometedores y de adaptación, seguidos de la evasión. La competencia no se utilizó en absoluto, y un participante utilizó la colaboración y el compromiso. La colaboración puede ser el estilo ideal de gestión de conflictos, donde los resultados óptimos del paciente son la máxima prioridad y se utiliza un enfoque interdisciplinario para el trabajo en equipo. El estilo colaborativo sostiene que la comunicación abierta y efectiva entre las personas, o partes, lleva a todos a expresar sus puntos de vista, pero que los individuos, o partes, llegan a un acuerdo sobre una solución que en última instancia beneficia al paciente. Las enfermeras registradas en prácticas avanzadas desempeñan un papel valioso en el futuro de los cambios en las políticas de salud, investigación y micro y macro, especialmente en lo que respecta a este tema. Resultados: Los dos estilos de manejo de conflictos más utilizados fueron el compromiso, seguido de alojamiento. El tercer estilo utilizado fue la evitación

y la colaboración. modo fue el cuarto. El modo de competición no se utilizó en absoluto. Un encuestado utilizó colaboración y compromiso por igual. Conclusión: En resumen, este estudio mostró que en una unidad médico-quirúrgica, las enfermeras utilizó un estilo de gestión de conflictos de compromiso, seguido del uso del uso de alojamiento. En las UCI, la colaboración se percibía como el estilo ideal de gestión de conflictos, aunque severamente infrautilizado; el compromiso, la acomodación y la evasión fueron principalmente utilizado en este orden. La competencia era el estilo utilizado por muchos médicos. En general, la literatura demostró que cuando se utiliza la colaboración para desentrañar un problema relacionado con el paciente, ambas partes aportan habilidades y conocimientos diversos, pero no obstante, valiosos para generar una resolución (7).

Wafaa A. (2016) Conflicto interpersonal, satisfacción laboral y efectividad de equipo entre enfermeras del Hospital General Ismailia tuvo como objetivo: determinar las correlaciones entre conflicto interpersonal, satisfacción laboral y efectividad del equipo, para evaluar las diferencias entre enfermeras con y sin conflictos y estratificar las variables que predicen el conflicto interpersonal. Metodo: La muestra estudiada (200 enfermeras) se estimó con base en la fórmula de Cochran. La muestra se dividió en 2 grupos: grupo de estudio (enfermeras con conflictos; n = 147) y grupo de control (enfermeras sin conflictos; n = 53). Recolección de datos realizada por 3 cuestionarios: Cuestionario de Conflicto Interpersonal, Satisfacción Laboral y Eficacia del Equipo (TEQ). Conflicto interpersonal las puntuaciones $\geq 60\%$ indican presencia de conflicto, mientras que las puntuaciones $<60\%$ indican ausencia de conflicto. Se estratificaron los niveles satisfactorios en satisfecho (puntuaciones 32-42) e insatisfecho (puntuaciones 10-31). Los puntajes de TEQ se clasificaron en alto ($\geq 60\%$) y bajo ($<60\%$) la efectividad del equipo. Resultados: La incidencia de conflictos interpersonales entre las enfermeras estudiadas fue del 73,5%. Hubo correlaciones negativas significativas entre conflicto interpersonal, satisfacción laboral y efectividad del equipo, mientras que hubo correlaciones positivas significativas entre TEQ y satisfacción laboral. Los puntajes de satisfacción laboral y TEQ fueron significativamente más bajos entre los grupos de estudio en comparación al grupo de control. Usando análisis de regresión, edad ($\beta = -0.26$, $p = .02$), experiencia ($\beta = -0.41$, $p < .0001$) y satisfacción laboral ($\beta = -0.12$, $p = 0.029$) fueron predictores negativos significativos de conflicto interpersonal. Conclusion: El conflicto interpersonal se correlacionó negativamente con la satisfacción laboral y la

eficacia del equipo. Hubo importantes diferencias entre los grupos estudiados en cuanto a demografía, satisfacción laboral y TEQ (8).

Pereira T., Rozinar M., Barros M. (2019) Relaciones interpersonales del equipo de enfermería en el entorno laboral. Tuvo como objetivo: Conocer la percepción del equipo de enfermería sobre las relaciones interpersonales e identificar cómo se establecen en el entorno laboral en dos clínicas de hospitalización de un hospital público en el estado de Porto Velho - Rondônia. Método: Se trata de un estudio exploratorio y descriptivo, con métodos bibliográficos y de investigación de campo, con un enfoque cuantitativo. Como instrumento para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario que contenía preguntas abiertas y cerradas. Los datos recogidos en la parte cuantitativa fueron analizados descriptivamente y expresados en una tabla que contiene número y porcentaje absolutos, discutidos de acuerdo con la literatura científica pertinente. Para los datos cualitativos, se llevó a cabo el análisis de contenidos. Resultados: Treinta y tres profesionales de enfermería participaron en el estudio, de los cuales el 79% eran técnicos de enfermería y el 21% enfermeros. Se mencionaron los principales factores de complicación: la desconexión (55%) y mala voluntad (24%) y, como factores facilitadores, el 31% afirmó paciencia y el 25% entendió. En cuanto a la resolución de conflictos, la mayoría de los participantes informaron de su existencia, pero que se resolvieron a través de diálogos entre el equipo de enfermería, o con la participación de un superior. Conclusiones: Es necesario centrarse en la acción comunicativa durante el proceso de trabajo de enfermería para permitir una mejor relación interpersonal, con autonomía de sus agentes y construcción mutua de objetivos comunes entre el equipo (9).

Nacionales

Pachas E. (2018) El propósito de la mediación en conflictos y relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017 fue: determinar la relación de mediación en conflictos con relaciones interpersonales, visto desde la perspectiva del personal de enfermería de un hospital público, considerando el estado que la mente desarrollada allí es la base para el estudio. Método: tuvo un diseño transversal no experimental en una población de enfermeros del Servicio XX del Hospital General San José del Callao, utilizando el método hipotético general inductivo, basado en el enfoque de estudio. A través de la escala de opinión, se recopiló información sobre la mediación del supervisor de enfermería en conflictos entre empleados bajo su responsabilidad, así como en las relaciones interpersonales, se utilizó otra escala, ambas aplicadas a enfermeras. La información fue organizada y las hipótesis invalidadas por la prueba de Spearman Rho. Resultados: las enfermeras sobre el uso de la mediación en la resolución de conflictos dividieron sus opiniones entre suficientes e inadecuadas, considerándose, en su mayor parte, desfavorables para la mejora de las relaciones interpersonales; En cuanto a la relación entre las variables, el valor de 0.276 para r nos permitió concluir que era positivo y débil. Conclusión: Los resultados encontrados permitieron concluir que la mediación utilizada como estrategia de resolución de conflictos tiene una relación positiva, lo que podría interpretarse como un mejor uso de la mediación, mayor mejora en las relaciones interpersonales en el campo de la enfermería; Los resultados fueron significativos en función de la prueba utilizada para el análisis, por lo que se considera una hipótesis válida. Sin embargo, el valor bajo del coeficiente indica que esta interacción es débil, lo que se interpreta como un cambio en una de las variables que no provocaría una variabilidad significativa en la otra variable. (10).

Flores I. (2018) Se propuso el desarrollo de un plan de manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeras UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018. El tipo de estudio utilizado fue cuantitativo, descriptivo y con propósito. La población estuvo conformada por 28 integrantes del equipo de enfermería que laboraban en la UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Los resultados indican que, del total de enfermeras encuestadas, 16 afirman que la comunicación es regular y 12 afirman que la eficiencia de las relaciones interpersonales es inadecuada, sin embargo; 11 que es bueno y solo 4 que es justo. En cuanto a la parte de los conflictos laborales de los 28 encuestados, 16 de ellos

determinaron que nunca habían vivido una experiencia de conflicto con ninguno de sus compañeros de la zona, 11 que solo unas pocas veces y 1 encuestado manifestó que siempre viven conflictos. (11).

Odar J. (2016) Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de laboratorio del Hospital regional Lambayeque-2016. Tuvo como objetivo: Abordar cómo las Relaciones Interpersonales se relacionan con el Manejo de Conflictos en el Servicio de Laboratorio del Hospital Regional de Lambayeque-2016. Método: Los sujetos de investigación fueron los trabajadores del equipo de enfermería, incluyendo enfermeras, técnicos de enfermería y auxiliares de enfermería, totalizando 43 sujetos. Se utilizaron las técnicas de análisis documental y encuesta. El instrumento fue un cuestionario de 19 preguntas. Resultados: Los resultados señalan que la relación interpersonal del equipo de enfermería es muy conflictiva, sin interacción entre los individuos involucrados en este proceso, entre ellos y con otros profesionales de la salud. Hemos desarrollado un concepto particular de equipo, que se compone de tres elementos esenciales: multiplicidad de individuos, objetivo común y heterogeneidad. En el entorno estudiado, se constató la existencia de equipos de agrupación. La relación interpersonal de la enfermería puede ser un facilitador o un obstáculo en el lugar de trabajo de tal manera que provoque consecuencias positivas o negativas, tanto para los trabajadores de la salud, como para los enfermos. En este contexto, los entrevistados han intensificado sus puntos de vista sobre las debilidades que permean la relación de enfermería, al señalarlas con mayor frecuencia que las fortalezas. Las condiciones laborales han señalado una situación desfavorable, que se evidencia por el constante proceso de improvisación ante la falta de recursos humanos y materiales, bajos salarios, déficit en el reconocimiento del trabajador de enfermería y desgaste físico y emocional, generando un agotamiento profesional. La devaluación del trabajador también se convirtió en un factor fuerte para este estudio, por ser motivo de insatisfacción laboral, por la falta de políticas de valoración, los cuales deben ser elaborados por la institución o, incluso, son desconocidos por el propio trabajador. La participación de los trabajadores en el diseño de estas políticas se ha convertido en un factor relevante. Las malas condiciones laborales llevan al trabajador a un proceso de desmotivación e insatisfacción profesional, al provocar la sensación de desvalorización dentro de su entorno laboral. Conclusiones: Así, se encontró en esta investigación que la falta de comunicación conduce a situaciones de relaciones interpersonales inadecuadas, las cuales son creadoras de un ambiente inadecuado para el

desempeño del equipo de enfermería. Las malas condiciones laborales llevan al trabajador a un proceso de desmotivación e insatisfacción profesional, al provocar la sensación de desvalorización dentro de su entorno laboral. Así, se encontró en esta investigación que la falta de comunicación conduce a situaciones de relaciones interpersonales inadecuadas, las cuales son creadoras de un ambiente inadecuado para el desempeño del equipo de enfermería. Las malas condiciones laborales llevan al trabajador a un proceso de desmotivación e insatisfacción profesional, al provocar la sensación de desvalorización dentro de su entorno laboral. Así, se encontró en esta investigación que la falta de comunicación conduce a situaciones de relaciones interpersonales inadecuadas, las cuales son creadoras de un ambiente inadecuado para el desempeño del equipo de enfermería (12).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Conflicto laboral

“La presencia del conflicto laboral se entiende como un fenómeno natural, al considerar la existencia de componentes claramente contrarios en el mundo de las relaciones laborales, por un lado los empresarios y de otra los trabajadores donde los intereses son distintos” (13).

En cierta medida, las relaciones laborales implican un potencial conflicto, porque la dependencia es uno de los principales elementos de los contratos de trabajo, y también genera desigualdad económica, jurídica y social, y es una fuente constante de tensión e insatisfacción. Por otro lado, el conflicto de intereses entre el empleador y los empleados, como busca. El primero es priorizar la eficiencia, el ahorro de recursos y la maximización de las ganancias, mientras que el trabajador busca un buen salario, condiciones favorables y beneficios especiales..

Las organizaciones son sistemas integrados por personas o grupos que comparten un vínculo laboral con distintas metas y objetivos a cumplir. (14) y el conflicto laboral se mantendrá presente en cualquier ambiente en donde existan diferentes unidades. Esto favorece a que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, sin embargo también dificulta la determinación de una definición unitaria para todos los tipos de conflicto (15).

La OIT describe al conflicto laboral como aquella situación de desacuerdo referente a un tema en la cual existe discrepancias entre el personal de trabajo, acerca del cual los trabajadores o empleadores expresan una queja o reivindicación, o dan su apoyo a las quejas o reivindicaciones de otros trabajadores o empleadores (16).

Dentro de la organización, se deben tomar acciones para mejorar continuamente las estrategias para poder abordar los conflictos resultantes, implementar estrategias ad hoc e implementar un proceso funcional de manejo de conflictos dentro de la organización para identificar el origen y resaltar las debilidades en la gestión interna de la empresa, construir fuertes confianza y respeto mutuo entre empleados y empleadores (16).

2.2.1.1. Causas del conflicto laboral.

2.2.1.1.1. Estructural. Generadas a partir del diseño organizacional jerárquico de la organización que afecta de manera directa al trabajador.

- *Las políticas de despido.* Estas deben ser implementadas con el adecuado cuidado y respeto, a fin de no causar la indignación del trabajador además siempre deben ser ejercidas bajo la premisa de justicia o necesidad, adicionalmente se debe buscar que todo despido sea siempre de manera armónica y procurando que no se eleve a la vía legal (17).
- *La remuneración.* Es aquel monto determinado para el trabajador por las prestaciones de sus servicios, este factor es importante debido a que conforma uno de los factores que motivan al trabajador a realizar sus funciones. Si los trabajadores consideran que su remuneración se encuentra por debajo de sus prestaciones, podrían considerar injusto seguirlas realizando, desembocando en un pliego de reclamos, la formación de sindicatos, paros, huelgas o incluso renunciaciones (17).
- *El ascenso.* El capital humano es parte fundamental de las organizaciones, por ende, se debe medir y evaluar sus puestos de trabajo para ver el desempeño y lograr ascensos significativos y así evitar el estancamiento de puestos. Un ascenso laboral no sólo implica una consolidación en la empresa, que sabe reconocer el trabajo, y por supuesto una mejora salarial, sino también significa abrir la puerta a nuevos desafíos y responsabilidades (17).
- *La distribución de puestos.* Consiste en enlistar y definir las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos laborales incluidos en la estructura organizacional. Cuando esta distribución no se realiza de manera correcta podría generar malestar entre compañeros de trabajo (17).

2.2.1.1.2. Conductual. Causas propias de las emociones de los trabajadores en el entorno laboral.

Incompatibilidad de objetivos. Se da en grupos de trabajo en donde los intereses de la organización son desviados y se lucha porque priorizar los intereses personales produciendo así conflictos entre compañeros de trabajo (18).

Insatisfacción laboral. Fundamentada en sentimientos propios del trabajador frente a sus funciones u obligaciones, normalmente esta situación se presenta cuando los empleados son obligados a primar por los intereses de la gerencia sin considerar sus expectativas personales (18).

Alta rotación. Cuando un trabajador llega o se va de la organización decimos que hubo rotación de personal. Si esta situación se repite de manera frecuente, significa que hay un alto índice de rotación. Esta situación se presenta comúnmente cuando los trabajadores no se sienten encajados en el sitio que fueron ubicados, este malestar conlleva a una baja productividad y esto genera un comportamiento contraproducente resultado de su incomodidad, incluso se puede sentir enojado y fastidiado (18).

Discriminación laboral. Esta situación se presenta cuando dentro del ambiente del trabajo existe algún tipo de ventaja o preferencia para cierto grupo, generando incomodidad o molestar a los que no pertenecen, debido que puede entender que su trabajo es injustamente desestimado, únicamente por no pertenecer al grupo (18).

2.2.1.2. Tipos de Conflictos laborales

Conflicto interpersonal. Se presenta cuando el conflicto se da entre dos o más personas que tienen intereses y objetivos opuestos. Cuando la percepción que las personas tienen de sí mismas se ve amenazado, aumentan de manera gradual la magnitud del conflicto, normalmente se da por las presiones referentes a los roles asignados (19).

Conflicto individual. Se da por el enfrentamiento que tienen las personas con sus propios sentimientos, opiniones, y motivaciones divergentes y opuestas. Los conflictos psicológicos, provocarán que los mecanismos normales de decisión se derrumben, que generando problemas al escoger entre diversas opciones de acción (19).

Conflicto organizacional. Cuando las organizaciones luchan por intereses diferentes en el mercado (capital o recurso humano) (19).

2.2.1.2.1. Dimensiones del conflicto laboral

❖ Desarmonía.

La satisfacción laboral es un punto primordial para el funcionamiento correcto de una organización, cuando la paz, tranquilidad y la concordia de los colaboradores es afectada se llega a una situación de conflicto laboral (18).

❖ Incompatibilidad.

Se genera cuando al interior de la organización existe una comunicación débil, llevando a interpretaciones y juicios incorrectos debido al desconocimiento del contexto de la situación. Señalaremos que en este punto se acentúa la comunicación informal y un ambiente laboral tenso (18).

❖ Pugna.

La pelea por el poder de la satisfacción común se pierde y empieza la pugna por la antítesis de ideas dentro de la organización. Esto es originado por la administración ineficiente del manejo de reclamos por parte de los colaboradores (18).

2.2.1.3. Estrategias de manejo de conflictos laborales

Acomodación. Ambas partes en conflicto deciden resolver un compromiso armónico que satisface parcialmente sendos intereses y concluye de manera civilizada sus discrepancias. Ninguno pierde, ni gana totalmente ante el deseo del otro (18).

Colaboración. Se aporta una solución real a corto plazo que integre en conjunto ambos intereses, es una auténtica resolución del problema y de las desacuerdos que produjeron el conflicto (18).

Compromiso. Se toma conciencia de las diferencias, se refutan las discrepancias y se evita entrar en una dinámica de conflicto permaneciendo al margen (18).

Competencia. Se actúa para vencer a la otra parte e intentar dominar la situación ejerciendo poder de presión para satisfacer los propios objetivos en detrimento de lo contrario (18).

Evasión. Desvinculación total del tema y por lo tanto no hace nada para buscar resolver el conflicto. No persigue sus intereses ni los de los demás. Los evasores se comportan de manera sumisa, no brindan ningún apoyo o colaboración. Se trata de una estrategia de supresión de emociones, apartamiento, retraso, postergación, etc (18).

2.2.1.4. Estrategias de resolución de conflictos laborales

Son cuatro los factores a tener en cuenta en la búsqueda por lograr llegar a una resolución de conflictos laborales tanto para los internos como para los externos (16).

Negociación. Es el método de solución de conflictos ideal, ambas partes deciden participar y son ellos mismos quienes determinan las condiciones de la solución (16).

Mediación. Incluye a un tercero como participe de la negociación en la resolución del conflicto quien tiene poder para proponer soluciones y que dichas propuestas puedan ser acogidas por los involucrados dentro de un conflicto (16).

Arbitraje. Es una alternativa que funciona de una manera similar a un juicio formal, consta de un proceso en donde los implicados en el conflicto laboral se someten a la decisión de un tercero que actúa de manera neutral para resolver el problema (16).

Juicio. En este procedimiento la determinación final es dado por un juez, quien emitirá una sentencia en favor de uno y en contra del otro y que debe ser aceptada y acatada a fuerza por ambas partes (16).

2.2.2. Relaciones Interpersonales

Para Khoa las relaciones interpersonales son aquella habilidad en la que se logra establecer y mantener relaciones para ambas personas, es la habilidad de dar y recibir, en donde se expresa de forma directa la confianza y la compasión, a través de las palabras y la conducta (20).

Por otro lado Castillo hace referencia a que es el acto que tienen dos o más personas, dentro de las relaciones sociales que se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social (21).

Mientras Llamoca señalo que el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (22).

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, son aquellas que se establecen entre los trabajadores de una organización. Es labor de la gerencia, el intentar conseguir y conservar la confianza, de sus colaboradores, a través de un trato justo y amigable, para

que esto se traduzca en una producción más eficiente desde el punto de vista técnico y económico, además de elevar el nivel de satisfacción de los individuos y de los grupos (23).

En palabras del MINSA, las relaciones interpersonales son aquellos intercambios de información, sentimientos y percepción de conductas, actitudes y trato entre los individuos. A su vez también incluye la capacidad para la resolución de las contingencias que pudiesen plantearse por dichas relaciones (24).

2.2.2.1. Dimensiones de las Relaciones Interpersonales

❖ La Comunicación

La comunicación es aquella forma de interacción humana inteligente en la cual los hombres intercambian información (25).

El concepto actual de información se remonta a 1949 cuando dos científicos estadounidenses lo tomaron el trato con los circuitos telefónicos creó la teoría matemática de la comunicación (26).

Esta teoría, en particular, estaba destinada a calcular de la manera más clara y económica posible la cantidad de información necesaria para enviar un mensaje de un emisor a un receptor, a través de un canal de comunicación. El mensaje en su viaje tenía que mantener intacta la cantidad de información que se introducía continuamente posiblemente por elementos ambientales perturbadores (ruido). Para contrarrestar estas dolencias, que durante la transmisión del mensaje se insertaron aleatoriamente dentro del canal de comunicación, se introdujo una cantidad adicional de información en el sistema, replicando el mismo mensaje saliente del emisor (redundancia) (26).

El modelo matemático de la comunicación está compuesto por los diversos elementos de los cambios en orden lineal: una fuente de información representada por el emisor, con la competencia de estructurar el conocimiento en función de la información. da transmisión y yo codificaré la misma usando un sistema léxico-sintético; El destino de la información, el receptor de la información, representa un sujeto pasivo y recíproco con competencia para decodificar el mensaje; un mensaje considerado para obtener información clara y codificada que permita comprender la solución sin problemas; Un canal de comunicación es el vehículo seleccionado para detener el mensaje. El modelo lineal, si bien adopta una

terminología destinada a hacer historia, ha tuvo la gran limitación de no considerar en absoluto el entorno circundante y la cultura de los sujetos involucrados en el proceso de comunicación (25).

Por ello fue superado por el modelo interactivo de comunicación que introdujo el concepto de retroalimentación, que es la respuesta del receptor, que permite al locutor entender si su mensaje ha sido recibido adecuadamente y, si es necesario, traer algunos cambios. Según el modelo interactivo, el remitente también podría convertirse en receptor durante la misma interacción, y la comunicación fue exitosa cuando coincidieron las imágenes mentales de los interlocutores. Cuando ocurrieron malentendidos debido a la diferencia entre el entorno (contexto) del emisor y del destinatario, el entendimiento mutuo, sin embargo, fue posible gracias a un base de conocimientos y cultura compartida entre los participantes

El modelo interactivo ha sido reemplazado por el modelo dialógico de comunicación. según el cual ambos interlocutores son simultáneamente (y no en momentos diferentes) emisor y receptor durante la interacción. Con esto en mente, la comunicación se convierte en un proceso en el que los sujetos crean una relación, ayudando a lograr conjuntamente el significado de los intercambios y la construcción de un proyecto comunicativo común.

Esto debe ser sincero y directo, de manera comprensible tanto para el remitente como para el destinatario, en relación con la credibilidad, el respeto y la consideración; En cuanto al lugar de trabajo, los individuos no tienen el mismo punto de vista ante una determinada situación, por lo que aparecen conflictos; Por eso es importante ser flexible, abierto y tener habilidades de comunicación que ayuden a difundir buenas relaciones para alcanzar las metas (27).

Maureen J. Obrien indica que la comunicación eficaz debe tener las características de flexibilidad, agudeza, receptividad, preparación esmerada y saber gestionar y utilizar el silencio (28).

❖ Las Actitudes

Sentimiento general o evaluación, positiva o negativa, sobre persona, anuncio de un objeto o anuncio de un problema. Modelo de actitud de tres componentes: una actitud se divide en componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Esta tripartición tiene un

legado antiguo, enfatizando el papel del pensamiento, el sentimiento y la acción como elementos fundamentales para la experiencia humana. Componente cognitivo (pensamiento), componente afectivo (sentimiento), componente conductual (acción) (27).

Puedo tener una actitud positiva o negativa hacia un determinado fenómeno. Mi actitud puede permanecer confinada a mis pensamientos, o manifestarse en forma de opinión, durante una charla con un amigo. O, de nuevo, traducirse en un comportamiento concreto cuando tengo que decidir por ejemplo para comprar un coche nuevo. En cualquier caso, una actitud siempre es evaluativa, es decir, se basa en un juicio de buen/mal valor. Es importante tener en cuenta que tener una determinada actitud no significa ser empujado automáticamente para implementar comportamientos que sean consistentes con ella. Esto se aplica en el campo del marketing, como en el ejemplo que acaba de hacer, pero no solo. Si soy un ávido fumador, podré tener una actitud negativa extrema hacia el tabaquismo, y trataré de hacer todo lo posible para evitar que mis hijos tomen el vicio también. Y sin embargo, voy a seguir fumando. ¿porqué? Porque la actitud expresa una evaluación, pero no una convicción, ni siquiera una regla (29).

La psicología define la actitud como una predisposición aprendida a responder previsiblemente favorable o desfavorablemente a un objeto, persona o situación (Fishbein, 1963).

❖ El trato

En la vida y las relaciones hay este tipo de efecto eco que las personas tienden a corresponder a la forma en que se sienten tratadas. Sé amable y los demás serán amables. Muéstrase indiferente y los demás serán indiferentes. El amor genera más amor, mientras que el odio genera odio. El objetivo de las relaciones interpersonales se atribuye a un buen trato y amigabilidad, logrando una mayor satisfacción en las personas; por ende, una mejor producción en la parte técnica y económica.

El personal de enfermería del centro quirúrgico debe ofrecer un trato digno, respetuoso, lenguaje adecuado y comprensible, aplicando las reglas de cortesía y amabilidad en general, y esto permitirá que los pacientes tratados sean bien tratados y llamados por su nombre, protegiendo su privacidad durante su estancia en el quirófano. En esta debe participar el buen trato que constituye la cortesía y los buenos modales que se

manifestarán en la interacción de las personas, así como la simpatía que la interacción con los empleados puede influir positivamente en el clima. Trabajo y cuidado del paciente (30).

2.2.2.2. Tipos de Relaciones Interpersonales

Según el Ministerio de Salud (MINSA), las relaciones interpersonales pueden ser: (24)

❖ Positivas

Estos se consideran favorables y moderadamente favorables, ya que esto ocurre cuando existe un ambiente de confianza entre enfermeros, es posible conciliar conflictos entre la organización formal e informal, obteniendo así lealtad a la institución, iniciativa del personal, adecuación y estabilidad en el Trabajo. . , habrá menos conflictos, autodisciplina ya que el equipo se compromete a realizar sus funciones de la mejor manera posible y sin recibir presiones de sus superiores y además resalta los valores de cada uno y, al mismo tiempo, la moral. de Enfermería. profesionales (24).

❖ Negativas

Cuando los celos, el resentimiento y la sospecha habitan un grupo de trabajo, se genera un ambiente de descontento, malestar, debilidad en la disciplina, la moral y el espíritu de trabajo, acompañado de fatiga; irritabilidad; aumento de la ira, la inseguridad y las enemistades; además de un aumento en el número de errores y lesiones; absentismo y alta rotación de personal; generando una reducción significativa en la efectividad, eficiencia y efectividad de la organización (24).

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) describe que, junto a otros factores de riesgo psicosocial, las relaciones interpersonales negativas, contribuyen a cambios en el comportamiento, alteraciones cognitivas (falta de concentración, memoria, etc), bajos niveles de motivación, fatiga, baja autoestima, estados depresivos, estrés laboral, ausentismo laboral, pérdida de valores, tasas más altas de accidentes laborales, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral (24).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.
- Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.
- Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Deductivo, este método es utilizado para recopilar información partiendo de observaciones iniciales mediante un proceso sintético analítico.

Según Gómez (31) El método deductivo consiste en la suma de reglas y operaciones, de las cuales se pueden extraer conclusiones finales de los llamados enunciados llamados premisas. Si el resultado proviene de una hipótesis y tal hipótesis ocurre, entonces, necesariamente, se da el resultado..

3.2. Enfoque de investigación

Cuantitativo, Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis y confía en el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento de una población..

Para Bernal Torres (32) El método cuantitativo o método tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados, que representan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y a normalizar los resultados.

3.3. Tipo de investigación

Descriptiva Correlacional, descriptiva pues describe los hechos como son observados y Correlacional por que estudia la relación entre las variables (33).

3.4. Diseño de Investigación

No experimental y de Corte transversal, por llevarse a cabo en un momento en particular (33).

3.5. Población y muestra

Población:

Una población es aquel conjunto total de casos a estudiar que cumplen con determinadas características o especificaciones en común, el cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (34).

La Población estará constituida por 50 técnicos de enfermería y 73 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.

Muestra:

La muestra es, en efecto un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al cual se denota como población (35).

Por el número reducido de personal tanto de enfermeros como personal técnico El estudio será censal, la muestra será igual a la población.

Criterio de selección

Enfermeros quienes mantengan sus labores en el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral durante el año 2020.

Criterios de inclusión

Enfermeros quienes mantengan sus labores en el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral en el servicio de emergencia, sala de parto, consultorio, sala de operaciones y hospitalización

Criterios de exclusión

Enfermeros quienes mantengan sus labores en el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral en el servicio de emergencia, sala de parto, consultorio, sala de operaciones y hospitalización que se encuentren de vacaciones, de reten y/o permisos.

3.6. Variables y Operacionalización

Variable 1: Conflictos Laborales

Definición Operacional: Variable Dependiente

Matriz operacional de la variable 1:

<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Valor final</i>	<i>Escala de medición</i>
<i>Conflictos laborales</i>	<i>La OIT describe al conflicto laboral como aquella situación de desacuerdo referente a un tema en la cual existe discrepancias entre el personal de trabajo, acerca del cual los trabajadores o empleadores expresan una queja o reivindicación, o dan su apoyo a las quejas o reivindicaciones de otros trabajadores o empleadores (16).</i>	<i>Pugna</i>	<i>Quejas y reclamos no resueltos</i>	<i>Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca.</i>	<i>Nominal Politómica</i>
		<i>Desarmonía</i>	<i>Frecuencia de conflictos</i>		
			<i>Relación laboral</i>		
			<i>Actitud frente a conflictos</i>		
		<i>Incompatibilidad</i>	<i>Condiciones laborales</i>		
			<i>Compensación y remuneraciones</i>		
			<i>Conflicto de intereses</i>		

Variable 2: Relaciones Interpersonales

Definición Operacional: Variable independiente

Matriz operacional de la variable 2:

<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Valor final</i>	<i>Escala de medición</i>
<i>Relaciones interpersonales</i>	<i>En palabras del MINSA, las relaciones interpersonales son aquellos intercambios de información, sentimientos y percepción de conductas, actitudes y trato entre los individuos. A su vez también incluye la capacidad para la resolución de las contingencias que pudiesen plantearse por dichas relaciones (24)</i>	<i>Trato</i>	<i>Cortesía</i>	<i>1 Siempre, Casi siempre, A veces, Casi Nunca, Nunca.</i>	<i>Nominal Politómica</i>
			<i>Amabilidad</i>		
			<i>Buenos modales</i>		
		<i>Comunicación</i>	<i>Uso del silencio</i>		
			<i>Estímulo</i>		
			<i>Receptibilidad</i>		
			<i>Agudeza</i>		
			<i>Asertividad</i>		
			<i>Flexibilidad</i>		
		<i>Actitud</i>	<i>Preparación cuidadosa</i>		
			<i>Compañerismo</i>		
			<i>Lealtad</i>		
			<i>Cooperación</i>		
			<i>Respeto</i>		
			<i>Solidaridad</i>		
<i>Comprensión</i>					
<i>Responsabilidad</i>					
<i>Empatía</i>					

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo, la encuesta utilizará como método de recolección de datos, dos cuestionarios Likert:

3.7.1. Relaciones Interpersonales.

El primero es para el estudio de las relaciones interpersonales; desarrollado por Meyer y Allen y adaptado por Bach. Romero Bardales, Blanca confirmada por binomio test: opinión de expertos. Consta de 27 objetos tridimensionales con ayuda de los cuales se solicita la respuesta del sujeto. Donde las alternativas son siempre (S), casi siempre (CS), A veces (AV), casi nunca (CN) en la escala politómica y cuyos niveles y rangos son Favorables (27 a 54), Moderadamente Favorables (55 a 81), moderadamente desfavorable (82-107) y desfavorable (108-135) con validez > 0.20 y confiabilidad 0.91 (alfa > 0.6 significativo).

3.7.2. Conflicto Laboral

El segundo cuestionario medirá el conflicto: desarrollado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann en California, EE. UU., En 1974, pero se utilizará un modelo adaptado de Honors (2017), respaldado por una opinión experta de tres expertos en salud. Esta herramienta consta de 27 preguntas tipo Likert con cinco opciones Siempre (S) Casi siempre (SC) A veces (AV) Casi nunca (CN) Nunca (N) (37) Alfa de Crombach 0.05

3.7.3. Plan de procesamiento y análisis de datos

En el formulario de recolección de datos se tomarán cuestionarios de los participantes que cumplan con los criterios de inclusión, para lo cual se les dará un tiempo de 20 minutos, luego de recibidos los registros, se insertarán en una hoja de cálculo en Excel.

EL ANÁLISIS DE LOS DATOS SE REALIZARÁ EN EL SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS VERSIÓN 24 UTILIZANDO TABLAS DE FRECUENCIA Y GRÁFICOS PARA VARIABLES DESCRIPTIVAS.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizará Word para redactar el proyecto y otros documentos. Se utilizará Excel para crear la base de datos, tablas de frecuencia y gráficos. El tamaño de la muestra a procesar se calculará mediante Excel (adaptado por el grupo Fisterra). La parte estadística, tanto descriptiva como lógica, se realizará mediante el programa estadístico SPSS v.22. Se utilizará un valor alfa de 0,05.

3.9. Fichas Técnicas

3.9.1. Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales

Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales	
Nombre del Cuestionario	Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales
Nombre del Autor	Romero Bardales, Blanca
Procedencia	Unidad de Salud Ocupacional Arequipa, 2017
Lugar de aplicación	Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral. Perú
Administración	Individual
Objetivo	Determinar la relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral. 2020.
Duración de la prueba	15-20 min
Grupos de Aplicación	Profesionales de enfermería y personal técnico del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral
Indicador	Nivel de Gestión de Recursos Humanos
Número de ítems	27
Aspectos a evaluar	El test está distribuido a evaluar 3 áreas. - Dimensión 1: Comunicación 8 ítems - Dimensión 2: Actitudes 7 ítems - Dimensión 3: Absorción 12 ítems.
Valoración	El cumplimiento de cada ítem se encuentre valorado en 5 escalas: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (A), Casi nunca (CN), Nunca (N)
Alfa de Crombach	Validez de >0.20 y confiabilidad de 0.91 (alfa >0.6 confiable)
Materiales	Lapicero y Cuadernillo

3.9.2. Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales

Ficha Técnica Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales	
Nombre del Cuestionario	Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales
Nombre del Autor	Honores Montañes, Juan
Procedencia	Chimbote Perú, 2017
Lugar de aplicación	Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral. Perú
Administración	Individual
Objetivo	Determinar la relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral. 2020.
Duración de la prueba	15-20 min
Grupos de Aplicación	Profesionales de enfermería y personal técnico del Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral
Indicador	Nivel de Gestión de Recursos Humanos
Número de ítems	27
Aspectos a evaluar	El test está distribuido a evaluar 3 áreas. - Dimensión 1: Desarmonía 10 ítems - Dimensión 2: Incomtabilidad 12 ítems - Dimensión 3: Pugna 5 ítems.
Valoración	El cumplimiento de cada ítem se encuentre valorado en 5 escalas: Siempre (S), Casi siempre (CS), A veces (A), Casi nunca (CN), Nunca (N)
Alfa de Crombach	alfa >0.6 confiable
Materiales	Lapicero y Cuadernillo

3.1. Aspectos éticos

TODA LA INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ BAJO EL MARCO DE NORMAS DE CORTESÍA, CONFIDENCIALIDAD Y EL RESPETO A LAS PERSONAS, LA AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN, LA APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA Y EL CONSENTIMIENTO INFORMADO DE TODOS LOS PARTICIPANTES.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Analisis Descriptivos de Resultados

Tabla 1: Distribución de la muestra según edad.

Edad (años)	N	%
≤40	7	17.5%
41 – 60	27	67.5%
>60	6	15.0%
Total	40	100%

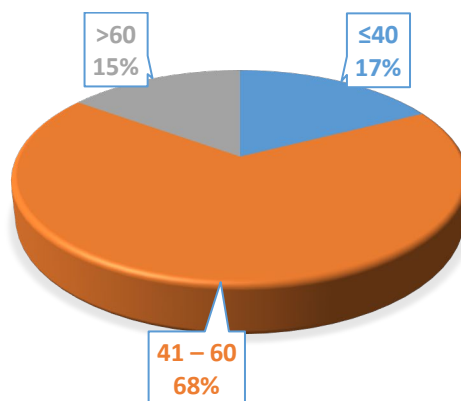


Figura 1: Distribución de la muestra según edad

En la tabla y Figura 1, se evidencia la tabla distribución según edad, que el promedio fue de 49.475 ± 8.209 años, de los cuales el mayor porcentaje es la que corresponde al grupo etario comprendido entre 41 y los 60 años, teniendo a un 67.50% del total (N = 27), así mismo el grupo etario menor de 40 años fue del 17.5% (N = 7) y el grupo etario mayor a 60 años fue el 15.0% (N = 6).

Tabla 2: Distribución de la muestra según sexo de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

	Sexo	
Masculino	30	75.0%
Femenino	10	25.0%
Total	40	100%

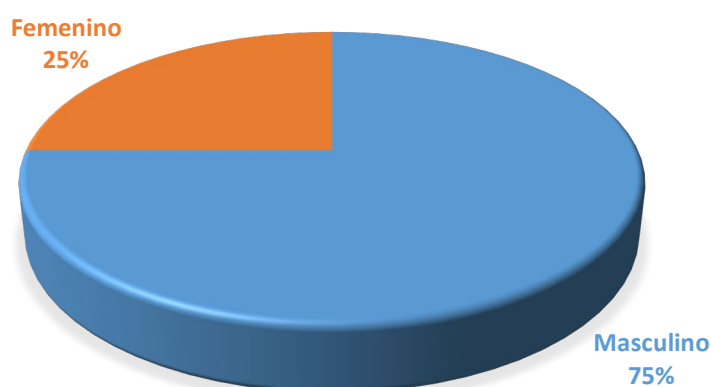


Figura 2: Distribución de la muestra según sexo de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Como se puede percibir en la tabla y Figura 2, después de haber procesado la muestra, se pudo evidenciar en la tabla distribución según sexo, que el porcentaje que corresponde al sexo femenino es de 75.0% del total (N = 30), y el de los varones 25% (N = 10).

Tabla 3: Distribución de la muestra según el estado civil de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Estado Civil		
Soltero	12	30.0%
Casado	25	62.5%
Viudo	0	0.0%
Divorciado	3	7.5%
Total	40	100%

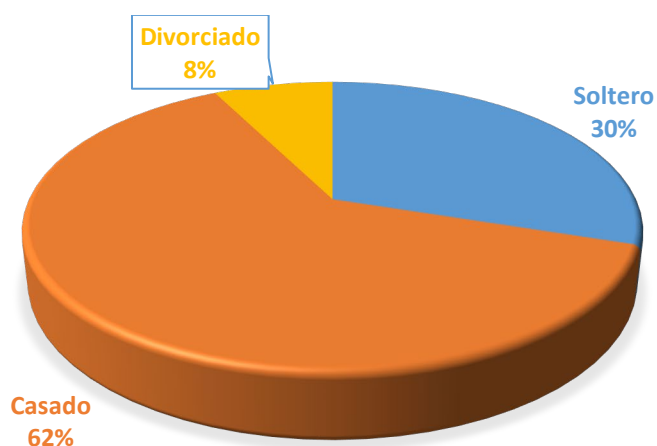


Figura 3: Distribución de la muestra según el estado civil de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Como se puede percibir en la tabla y Figura 3, después de haber procesado la muestra, se pudo evidenciar en la tabla distribución según estado civil, que el mayor porcentaje pertenece al grupo de los casados con 62.5% del total (N = 25), así también tenemos a los solteros con 30.0% (N = 12) y a los divorciados con 7.5% (N = 3), en la muestra no se presentó ningún miembro perteneciente al grupo de divorciados (N = 0).

Tabla 4: Distribución de la muestra según la profesión de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

	Profesión	
Enfermero	24	60.0%
Técnico	16	40.0%
Total	40	100%

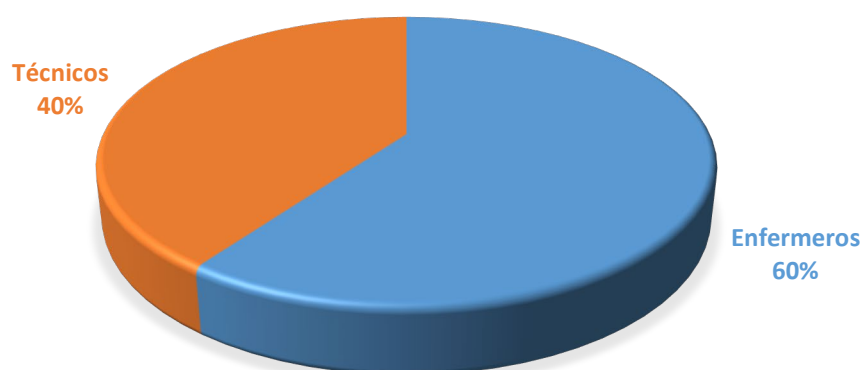


Figura 4: Distribución de la muestra según la profesión de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Como se puede percibir en la tabla y Figura 4, después de haber procesado la muestra, se pudo evidenciar en la tabla distribución según profesión, que el porcentaje que corresponde al grupo enfermeros es de 60.0% del total (N = 24), y el de los técnicos 40% (N = 16).

Tabla 5: Distribución de la muestra según Condición Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Condición Laboral		
Nombrado	2	5.0%
Indeterminado	34	85.0%
CAS	4	10.0%
Total	40	100.0%



Figura 5: Distribución de la muestra según Condición Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Como se puede percibir en la tabla y Figura 5, después de haber procesado la muestra, se pudo evidenciar en la tabla distribución según Condición Laboral, que el mayor porcentaje pertenece al grupo Indeterminado con 85.0% del total (N = 34), seguidos por el grupo CAS con 10.0% (N = 4) y los Nombrados con 5.0% (N =2).

Tabla 6: Distribución de la muestra según Tiempo Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Tiempo Laboral		
<10 años	6	15.0%
10 – 15 años	6	15.0%
>15 años	27	70.0%
Total	40	100%

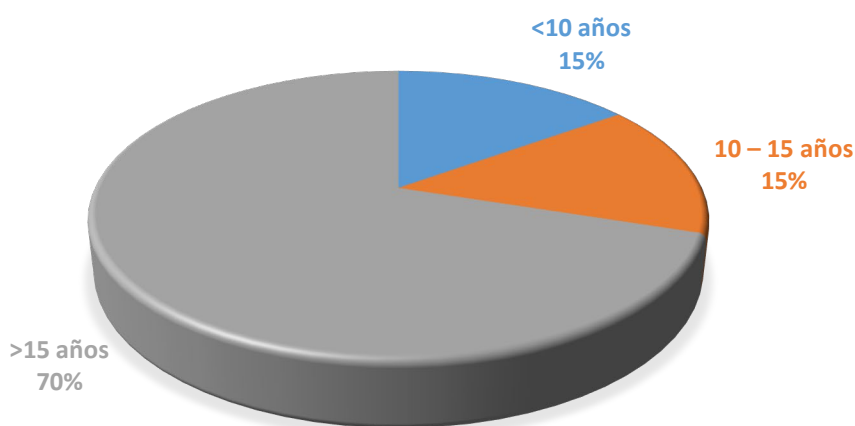


Figura 6: Distribución de la muestra según Tiempo Laboral de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Como se puede percibir en la tabla y Figura 6, después de haber procesado la muestra, se pudo evidenciar en la tabla distribución según Tiempo Laboral, que el mayor porcentaje pertenece al grupo que lleva trabajando más de 15 años con un 70% del total de la muestra (N = 27), seguidos por los que llevan trabajando menos de 10 años y los aquellos que han trabajado entre 10 a 15 años, con un 15% en ambos casos (N = 6).

Tabla 7: Conflictos laborales y las relaciones interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Nivel de Conflictos laborales y relaciones interpersonales		
Conflictos Laborales	N	%
Bajos	12	30.0%
Medios	24	60.0%
Altos	4	10.0%
Relaciones Interpersonales	N	%
Bajos	5	12.5%
Medios	13	32.5%
Altos	22	55.0%
Total	40	100.0%

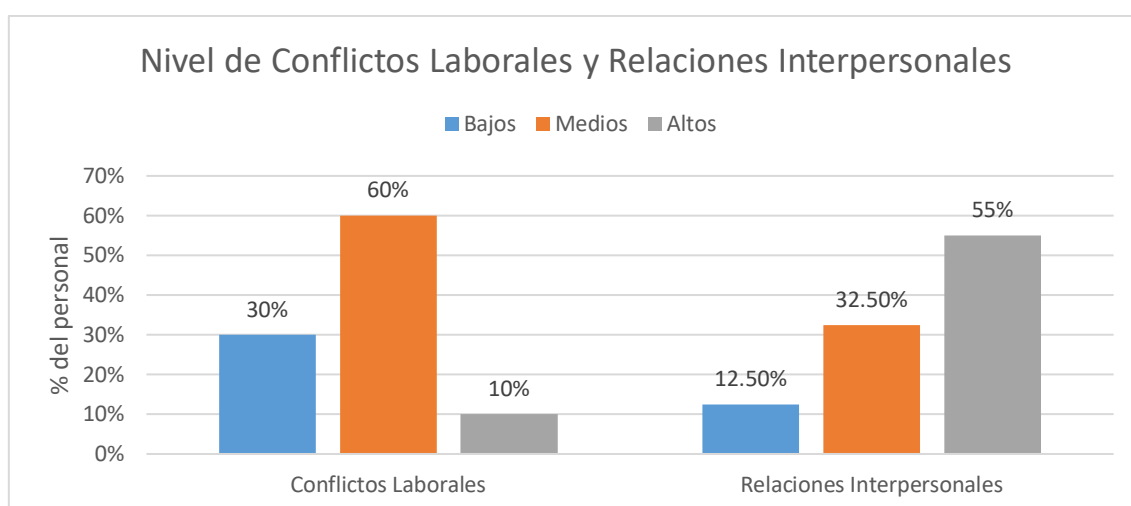


Figura 7: Conflictos laborales y las relaciones interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Interpretación

La tabla y Figura 7 muestra que en la variable Conflictos Laborales el 60.0% de los enfermeros y personal técnico de enfermería percibió un nivel medio, el 30.0% un nivel bajo y el 10% un nivel alto y para la variable Relaciones Interpersonales se el 55% percibió un nivel alto, un 32.5% un nivel medio y 12.5% bajo, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico de enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Tabla 8: Estado de los Conflictos Laborales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

Estado de Conflictos Laborales						
	Desarmonía		Incompatibilidad		Pugna	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	9	22.5%	7	17.5%	4	10.0%
Medio	27	67.5%	27	67.5%	26	65.0%
Alto	4	10.0%	6	15.0%	10	25.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

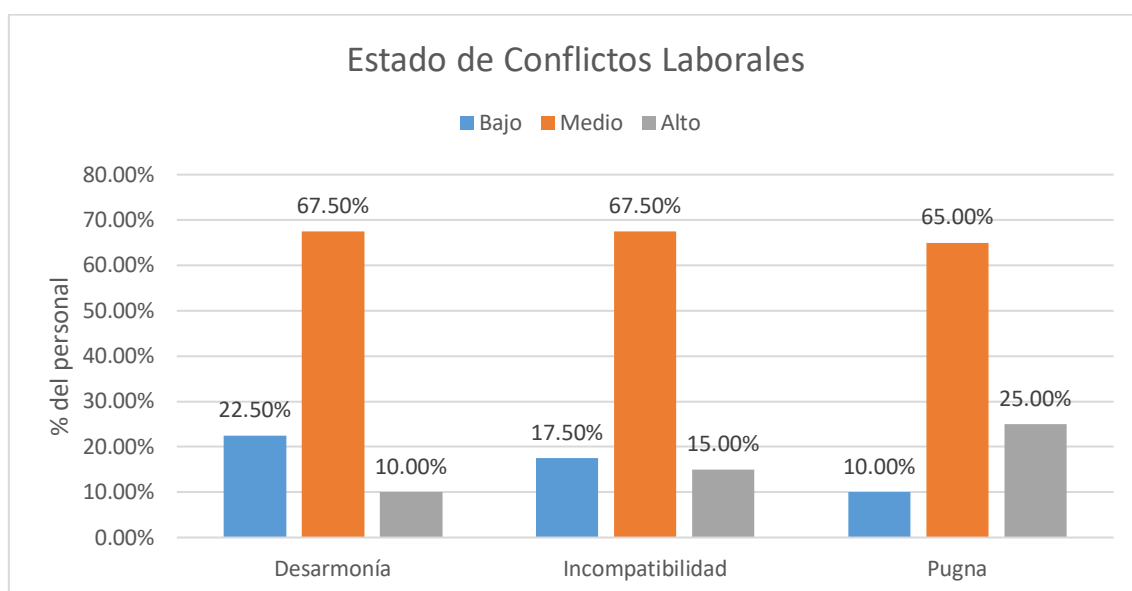


Tabla 8: Estado de los Conflictos Laborales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

Interpretación

La tabla y Figura 8 muestra que los enfermeros y personal técnico de enfermería percibieron en la variable Conflictos Laborales en la dimensión Desarmonía un nivel medio de 67.5%, un nivel bajo de 22.5% y un nivel alto de 10.0%, en la dimensión Incompatibilidad un nivel medio de 67.5%, un nivel bajo de 17.5% y un nivel alto de 15.0% y en la dimensión Pugna un nivel medio de 65.0%, un nivel bajo de 10.0% y un nivel alto de 25.0%.

Tabla 9: Estado de los Relaciones Interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

Estado de Relaciones Interpersonales						
	Comunicación		Actitudes		Absorción	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	5	12.5%	9	22.5%	3	7.5%
Medio	18	45.0%	25	62.5%	15	37.5%
Alto	17	42.5%	6	15.0%	22	55.0%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40	100.0%

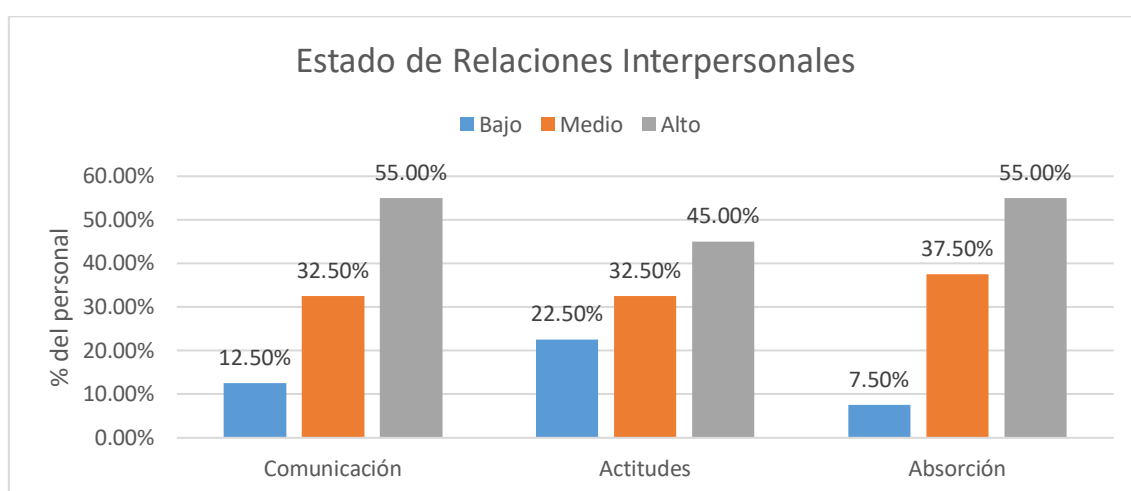


Figura 9: Estado de los Relaciones Interpersonales de los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

Interpretación

La tabla y Figura 9 muestra que los enfermeros y personal técnico de enfermería percibieron la variable Relaciones Interpersonales en la dimensión Comunicación un nivel alto de 55.0%, un nivel medio de 32.5% y un nivel bajo de 12.5%, en la dimensión Actitudes un nivel alto de 45.0%, un nivel medio de 32.5% y un nivel bajo de 22.5% y en la dimensión Absorción un nivel alto de 55.0%, un nivel medio de 37.5% y un nivel bajo de 7.5%.

4.1.2. Prueba de Hipótesis

a. Prueba de Hipótesis General.

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

H0: No Existe relación entre las relaciones interpersonales y conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Tabla 10: Relación entre las relaciones interpersonales y los conflictos laborales los enfermeros y personal técnico en enfermería en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

		Conflictos Laborales	Relaciones Interpersonales
Conflictos Laborales	Correlación de kendall Sig. (bilateral) N	1 40	.237** 40
Relaciones Interpersonales	Correlación de kendall Sig. (bilateral) N	.237** 40	1 40

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

Interpretación del coeficiente de correlación

La Tabla 10 muestra que existe una correlación entre el conflicto laboral y las relaciones interpersonales con tau de Kendall = 0.237, mostrando una correlación positiva entre ambas variables. Así, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe una relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales entre los enfermeros y personal técnico en enfermería.

b. Prueba de hipótesis específicas

b.1. Hipótesis 1

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

H0: No Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

Tabla 11: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

		Conflictos Laborales	Relaciones Interpersonales
Relaciones interpersonales	Correlación de kendall	1	-.960**
	Sig. (bilateral)		.005
	N	40	40
Desarmonía	Correlación de kendall	-.960**	1
	Sig. (bilateral)	.005	
	N	40	40

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

Interpretación del coeficiente de correlación

La tabla 11 muestra que existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales con tau de Kendall = -.960 lo que demuestra una correlación negativa entre ambas. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía entre los enfermeros y personal técnico en enfermería.

b.2. Hipótesis 2

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

H0: No Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?

Tabla 12: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

		Conflictos Laborales	Relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales	Correlación de kendall	1	.329**
	Sig. (bilateral)		.031
	N	40	40
Incompatibilidad	Correlación de kendall	.329**	1
	Sig. (bilateral)	.031	
	N	40	40

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

Interpretación del coeficiente de correlación

La tabla 12 muestra que existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales con tau de Kendall = .329 lo que demuestra una correlación positiva entre ambas. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales entre los enfermeros y personal técnico en enfermería..

b.3. Hipótesis 3

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?.

H0: No Existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?.

Tabla 13: Relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en el personal técnico de enfermería y enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020

		Conflictos Laborales	Relaciones Interpersonales
Relaciones Interpersonales	Correlación de kendall	1	.231**
	Sig. (bilateral)		.011
	N	40	40
Pugna	Correlación de kendall	.231**	1
	Sig. (bilateral)	.011	
	N	40	40

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

Interpretación del coeficiente de correlación

La tabla 13 muestra que existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales con tau de Kendall = .231 lo que demuestra una correlación positiva entre ambas. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales entre los enfermeros y personal técnico en enfermería.

4.1.3. Discusión de resultados

Para lograr los objetivos planteados en este estudio, se examinaron los conflictos laborales y las relaciones interpersonales entre enfermeros y personal técnico de enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020, evaluando sus niveles e interrelaciones.

Khoa T et al (2018) Llevaron a cabo un estudio para examinar el impacto de las relaciones laborales saludables en el comportamiento laboral de los empleados, lo que a su vez afecta el desempeño de los empleados. Al hacerlo, se desarrolló un modelo integrado para estudiar las principales fuerzas impulsoras de las enfermeras en los hospitales vietnamitas y centrarse en el impacto de las relaciones laborales de calidad en las actitudes del personal hacia el trabajo. Este estudio analizó un cuestionario de 303 enfermeras de hospitales utilizando modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados demostraron efectos positivos de las relaciones laborales de calidad en las formas de trabajar, incluida una mayor participación, menores niveles de estrés reportado en el trabajo y percepciones más fuertes del impacto social.

Curiosamente, los resultados también demostraron que la relación entre gerentes y enfermeras contribuye significativamente a la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo y al trabajo de las enfermeras. Además, se ha demostrado que el desempeño social influye positivamente en la relación entre las interacciones saludables en el lugar de trabajo y el estrés laboral; sin embargo, esto no tuvo un impacto significativo en el empleo. Desafortunadamente, se ha descubierto que el compromiso laboral no está relacionado con la calificación del desempeño. Este documento proporciona algunas pistas sobre la discrepancia en los factores que afectan la eficiencia de los hospitales en Vietnam. Los resultados muestran que las relaciones laborales de calidad se correlacionaron negativa y significativamente con el estrés en el trabajo, en contraste con los resultados encontrados en nuestro estudio.

Flores I. et al. (2018) En su estudio Gestión de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeras de cuidados intensivos - UCIN del Hospital Educativo Regional de Cajamarca - 2018, tuvieron como objetivo desarrollar un plan de gestión de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en cuidados intensivos. Enfermera Enfermera de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Educativo Regional de Cajamarca 2018. El estudio fue descriptivo-positivo con un diseño

cuantitativo. La población incluida en el estudio fue de 28 enfermeras. Se utilizó una encuesta y un cuestionario como herramienta. Como resultado, el 42,9% de los usuarios encuestados informó que la efectividad de las relaciones interpersonales es regular;

Asimismo, el 53,6% de las enfermeras dijo que las relaciones interpersonales entre compañeros eran muy buenas; sin embargo, el 3,6% de los encuestados indicó que las relaciones interpersonales en la unidad de cuidados intensivos son inadecuadas. Por otro lado; En la Tabla 2, el 60,7% de las enfermeras indicó que la comunicación interpersonal entre todo el personal de esta área es regular; El 21,4% de los encuestados dijo que la comunicación de las enfermeras en términos de relaciones interpersonales es inadecuada; Asimismo, el 17,8% cree que la comunicación es buena. Sin embargo; El 50% dice que la actitud de enfermería sigue siendo la misma; El 46,5% de los encuestados nota una muy buena actitud hacia todos los empleados de la unidad de cuidados intensivos y la unidad de cuidados intensivos; y en 3.6% argumentan que la actitud reflejada por los profesionales del Hospital Educativo Regional de Cajamarca de Cajamarca es inapropiada. Estos resultados son consistentes con los de Quispe (2013), que encuentra que las relaciones interpersonales ayudan a establecer una buena y duradera comunicación entre los enfermeros del área y reflejan relaciones de respeto, fraternidad y asistencia mutua, siendo factores importantes en el mantenimiento de un buen clima laboral.

Asimismo, el resultado es apoyado por Espinoza (2009), quien reporta que las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en toda organización de salud; en la medida en que sean fundamentales para prevenir conflictos comerciales emergentes; Es por eso que los enfermeros del área necesitan tener una comunicación efectiva para interactuar con sus colegas y mantener una buena relación para crear relaciones armoniosas. Teniendo en cuenta que; El Hospital Educativo Regional de Cajamarca debe implementar estrategias de comunicación que ayuden a fortalecer las relaciones interpersonales entre los enfermeros de la unidad de cuidados intensivos y la unidad de cuidados intensivos con el fin de enfrentar situaciones que conducen a conflictos laborales entre los empleados, ya que en su mayoría no comparten las mismas ideas o creencias reflejadas en sus puntos de vista y actitudes. el trato que brindan a los pacientes que acuden al hospital.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en nuestra investigación, confirmando que el enfermero debe mantener un manejo de los conflictos laborales, manteniendo la capacidad de comunicarse, la ayuda mutua y un buen clima de confianza para que puedan tener un desempeño satisfactorio y las relaciones interpersonales sean mucho más eficaz.

Estos resultados también coinciden con Lapeña (2012); donde se establece que todo profesional de la salud debe contar con estrategias de resolución de conflictos que ayuden a mejorar la relación interpersonal de las enfermeras para que puedan desempeñar mejor todas sus atribuciones o funciones en el área en la que laboran. Y por lo tanto; que el personal de enfermería del Hospital Regional de Educación de Cajamarca reciba capacitación permanente para ayudar a manejar los conflictos laborales; En el día a día surgen situaciones conflictivas entre los operadores del área UCI-UCIN, donde se puede reflexionar sobre cómo se establecen buenas y efectivas relaciones interpersonales entre todos los enfermeros, manifestándose en la comunicación asertiva, la disposición a afrontar el entorno de trabajo, la interacción con lo inmediato. jefe, etc.

Así también Thomaes L. (2019) En su investigación "Influencia de las dimensiones personal, relacional y organizativa del trabajo en el bienestar de las enfermeras en los hospitales: el caso de los departamentos de cuidados intensivos de dos hospitales públicos de Bruselas" llega a una conclusión similar al obtener como resultados que Las principales fuentes de satisfacción de las enfermeras encuestadas radican en la relación con su líder, con los miembros de su equipo y en la valoración de su trabajo. Cuando la organización de su trabajo genera reconocimiento, también promueve su bienestar. El líder juega un papel importante en la implementación de todos estos elementos.

A través de estas recomendaciones, y como sugiere Utriainen, nos centraremos en factores que promueven la satisfacción y que tienen un efecto positivo en el bienestar en el trabajo, por lo que para reforzarlos más que sobre los factores que generan insatisfacción. En general, todas las enfermeras entrevistadas se sienten satisfechas con su trabajo. Las principales fuentes de satisfacción residen en sus relaciones con su líder, con miembros de su equipo y en la apreciación de su trabajo. Lograr este último elemento, deben tener acceso a los recursos que les permitan lograrlo, ser humano o material. Otros elementos contribuyen a la forma en que se sienten. en su profesión, en particular a través del reconocimiento que les otorgan.

De igual forma también concuerdan con Montes C. et al (2015). En su investigación "Estrategias de manejo de conflictos en clave emocional" demuestra empíricamente que las estrategias de conflicto están ligadas a la experiencia emocional, por lo tanto, para comprender los procesos relacionados con el conflicto es necesario estudiar la influencia de la variable emocional en los conflictos en torno a las disputas. Esto está en línea con los resultados obtenidos en nuestra investigación, donde se encontró una correlación positiva existente, aunque tenue (tau de Kendall: 0,237) entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe una correlación entre el conflicto laboral y las relaciones interpersonales con tau de Kendall = .237 lo que demuestra una correlación positiva. con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95%. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales con tau de Kendall = -.960 lo que demuestra una correlación negativa con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95%. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión desarmonía de los conflictos laborales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales con tau de Kendall = .329 lo que demuestra una correlación positiva con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95%. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

Existe una correlación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales con tau de Kendall = .231 lo que demuestra una correlación positiva con $p < 0.05$ y nivel de confianza del 95%. Por lo cual se acepta la hipótesis alternativa y

se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión pugna de los conflictos laborales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020.

5.2. Recomendaciones

Utilizar estrategias de manejo de relaciones interpersonales, para disminuir los conflictos laborales.

Se exhorta a la realización de estudios que midan la relación existente entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales, debido al poco material de estudio disponible.

Es conveniente favorecer la capacitación y formación de los profesionales en comunicación interpersonal y en habilidades sociales (escucha activa, empatía control emocional, etc.) para el logro de la excelencia en las relaciones interpersonales laborales.

Incluir en la formación de los futuros profesionales de la enfermería, la competencia de las relaciones interpersonales, para que los tengan la capacidad de afrontar sus conflictos laborales sin angustia y agresividad, y se conviertan en buenos comunicadores e informadores. Esto les ayudará a no poner en riesgo su estabilidad emocional, al no saber manejar sus sentimientos en los momentos de interacción con el resto de profesionales del equipo de salud, en situaciones de malos entendidos o en conflictos.

REFERENCIAS

1. Whitehead M. LA GESTIÓN DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES. ; 2016.
2. J.A. Walls J. : Influencia Social individuo y personalidad; 2019.
3. Nuñez A, Tobon S. : Terapia cognitivo conductual: el modelo procesual de la salud mental como camino para la integración, la investigación y la clínica. Manizales, Colombia: Editorial Universidad de Manizales, pp. 292.; 2015.
4. Contreras J. : DIFERENCIA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE EL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y CONTABILIDAD DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS; 2014.
5. Guillermo L. : Programas de Tecnicas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes del 5 grado de educacion primaria de las instituciones educativas "Paz y amistad" y "Augusto Salazar Bondy. Universidad Nacional del Santa , Nuevo Chimbote.; 2015.
6. Hernández W, Hinojos E. : Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. 2019; 9(4):40-7.; 2019.
7. Leveillee M. : Exploration of Conflict Management Styles Used by Medical-Surgical Nurses. disponible en <https://digitalcommons.ric.edu/etd/275/>; 2018.
8. Wafaa A. Interpersonal conflict, job satisfaction, and team effectiveness among nurses at Ismailia General Hospital: disponible en <https://www.researchgate.net/profile/Wafaa-El-Hosany/publication/310388454>; 2016.
9. Pereira T, Rozinar M, Barroz M. : RELAÇÕES INTERPESSOAIS DA EQUIPE DE ENFERMAGEM NO AMBIENTE DE TRABALHO. disponible en <http://revistas.uninorteac.com.br/index.php/DeCienciaemFoco0/article/view/271>; 2019.
10. Pachas E. La mediación en los conflictos y las relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017: [Recuperado de] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14676/Pachas_GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y; 2018.
11. Flores IdC, Terán R. Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. [Online]; 2018. Disponible en: http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Odar J. : Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de laboratorio del Hospital regional Lambayeque-2016. Disponible en:

- <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/2576/BC-TESTMP-1451.pdf?sequence=1&isAllowed=y>; 2016.
13. Castro O, Caballero L. Relaciones laborales y derecho del empleo. [Online]; 2016. Disponible en: http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/download/381/489.
 14. Munguía S. Propuesta de un taller de manejo de conflictos laborales para mejorar el clima organizacional en personal operativo de una institución educativa de asistencia privada. [Online]; 2014. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14449/Cavero_DLCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 15. Dominguez R, García S. Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. [Online]; 2002. Disponible en: https://www.academia.edu/8139509/Introducci%C3%B3n_a_la_Teor%C3%ADa_del_Conflicto_en_las_Organizaciones.
 16. OIT. Sistemas de resolución de conflictos laborales. [Online]. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf.
 17. Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. [Online]; 2016. Disponible en: <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/Seguridad-Salud-en-el-Trabajo/Ley%2029783%20-%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20Salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>.
 18. Torres Y. Conflicto laboral y desempeño de los trabajadores de las MYPES familiares del sector calzado del distrito El Porvenir 2016. [Online]; 2016. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/459/torres_ry.pdf?sequence=1.
 19. Cavero B. Los Conflictos laborales y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Corporación Vega, San Martín de Porres 2017. [Online]; 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14449/Cavero_DLCBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 20. Khoa T, Phuong V, Thao T, Tran N. Los impactos de las relaciones laborales de alta calidad en el desempeño laboral: una perspectiva sobre el personal de enfermería en Vietnam. [Online]; 2018. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6316783/>.
 21. Castrillo L, Paternina A. Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el Hospital General III Santa Bárbara, Parroquia Santa Bárbara, Municipio Colón Estado Zulia. [Online]; 2016. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/340474683/Relaciones-Interpersonales-y-Sus-Efectos-en-La-Atencion-Del-Usuario-tesis>.

22. Llamoca G, Huamaní A, Medalit L. RELACIONES INTERPERSONALES EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL III REGIONAL HONORIO DELGADO. AREQUIPA 2017. [Online]; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5364/ENgalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
23. Meza R. CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ENFERMERO - PACIENTE POSTQUIRÚRGICO MEDIATO Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA OCTUBRE 2016. [Online]; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1666/T-TPLE-Rosa%20Karina%20Meza%20Pillaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
24. MINSA. Manual de Relaciones Interpersonales. [Online]; 1996. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/PSNB/703_MS-PSNB319.pdf.
25. Montes C, Rodriguez D, Serrano G. Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. [Online]; 2015. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.30.1.135171/156491>.
26. Argyle M. : Il corpo e il suo linguaggio, Zanichelli, Bologna; 1984.
27. Panduro P, Shuan L, Caroline Y. RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN ENFERMEROS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA 2018. [Online]; 2018. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3972/Relaciones_PanduroRui_z_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
28. O'Brien MJ. Comunicación y realciones en enfermería. [Online]; 1983. Disponible en: <https://es.calameo.com/read/0028189219e570701977f>.
29. Anco C, Pacsi R. “CLIMA ORGANIZACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS DE ENFERMERÍA SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL HONORIO DELGADO, AREQUIA 2016”. [Online]; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4499/ENSanllack.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
30. Capra Guardia L. : Clima organizacional, relaciones interpersonales en la satisfaccion laboral del enfermero del Hospital de Chancay 2016; 2018.
31. Gomez R. : Evolución científica y metodológica de la economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/libreria/rgl-evol/index.html>; 2004.
32. Bernal Torres C. : Metodología de la Investigación (Tercera ed.). Colombia, Colombia: Prentice Hall.; 2010.
33. Sanchez FA. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. [Online]; 2019. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-25162019000100008&script=sci_arttext.

34. Hernandez Sampieri R, Mendoza C. : Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.; 2018.
35. Balestrini M. : Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.; 2001.
36. Perez J, Gardey A. Relaciones laborales. [Online]; 2008. Disponible en: <https://definicion.de/relaciones-laborales/>.
37. Transparency International. Guia de lenguaje claro sobre la lucha contr ala corrupcion. [Online]. Disponible en: <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contr-la-corrupci%C3%B3n.pdf>.
38. OIT. Condiciones de trabajo. [Online]; 2017. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>.
39. Woolflok A. Psicología Educativa (Novena Edición). [Online]; 2006. Disponible en: [Pearson Educación. p. 669](#).
40. Ortego M, López S, Álvarez M. Los Conflictos. Ciencias Psicosociales. [Online]. Disponible en: https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1420/course/section/1836/tema_09.pdf.
41. Honores J. Conflicto y desempeño laboral de los trabajadires del área de Logística del Hospital Essalud III Chimbote - 2017. [Online]; 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12105/honores_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
42. Galdos A, Huamaní L. Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. [Online]; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5364/ENgalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
43. Lapeña Y. Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales: la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del Hospital General Santa Bárbara de Soria. [Online]; 2012. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25772/1/tesis_Lape%c3%b1a.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales

Cuestionario para evaluar Relaciones Interpersonales

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada pregunta y Marque con un aspa (x) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas: (1) Siempre (S), 2 Casi siempre (CS), 3 A veces (A), 4 Casi nunca (CN) y 5 Nunca (N)

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador.

1. EDAD:

2. SEXO: FEMENINO () MASCULINO ()

3. PROFESIÓN:

Enfermera () Técnica en enfermería ()

4. CONDICION LABORAL:

NOMBRADO () CONTRATADO INDETERMINADO () CAS ()

5. TIEMPO DE LABOR EN EL SERVICIO

6. ESTADO CIVIL

7. NUMERO DE HIJOS

Este cuestionario consta de preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese su tiempo para contestarlas todas (ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; sin no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo).

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Comunicación						
1	Cuando tengo algo que decir mi(s) colegas (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.					
2	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
4	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor					
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada(o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida					
8	En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					
Actitudes						
9	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.					
10	Aun cuando ocurren desacuerdos ,prima el respeto en las colegas					
11	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento					
12	Me resulta fácil ponerme en lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo					
13	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las(os) demás colegas le ayudan para que no vuelva ocurrir					
14	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla					

15	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
Absorción						
16	Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					
17	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio					
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.					
19	Cuando se solicita todos dicen estar ocupados					
20	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
21	Existe celo profesional entre las colegas					
22	Se observa antipatía entre las colegas del servicio.					
23	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio					
24	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo por favor					
26	Las colegas actúan con sencillez.					
27	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos					

Anexo 2: Cuestionario para evaluar Conflictos Laborales

Cuestionario para evaluar Conflictos laborales

INSTRUCCIONES

Este cuestionario consta de preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese su tiempo para contestarlas todas (ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; sin no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo).

Lea cuidadosamente cada pregunta y Marque con un aspa (x) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas: (5) Siempre (S), 4 Casi siempre (CS), 3 A veces (A), 2 Casi nunca (CN) y 1 Nunca (N)

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador.

RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, SÓLO INTERESA SU OPINIÓN.

N°	Ítem	S	CS	A	CN	N
Desarmonía						
1	¿Existen normalmente conflictos en su centro de trabajo?					
2	¿Ha tenido alguna vez un conflicto laboral con algún compañero de trabajo?					
3	¿Con que frecuencia se registran estos hechos?					
4	¿La relación laboral con sus compañeros es buena?					
5	¿La actitud que toma la empresa frente a los conflictos es la correcta?					
6	¿Se toma en cuenta iniciativas propuestas por sus compañeros dentro de la organización?					
7	¿El trato laboral que recibe es justo?					
8	¿Existe un ambiente de confianza entre compañeros de trabajo?					
9	¿Existe la ayuda mutua entre compañeros de trabajo cuando hay exceso de trabajo?					

10	¿Existe separación de cargos, desempeño de tareas, y responsabilidades?					
Incompatibilidad						
11	¿Ha sido testigo de algún conflicto laboral, que origino la renuncia de algún trabajador?					
12	¿Mi jefe inmediato promueve actitudes positivas que conlleven a conseguir los objetivos señalados de la organización?					
13	¿El jefe inmediato te apoya cuando se encuentra implicado en algún conflicto laboral?					
14	¿A parte de su remuneración mensual, recibe alguna bonificación por su trabajo?					
15	¿Se siente contento con la remuneración pagada por parte de la empresa?					
16	Desde su ingreso ¿Ha recibido algún cambio de puesto?					
17	¿La organización utiliza el desempeño como base para la promoción de ascenso?					
18	¿El jefe felicita personalmente a un empleado por un trabajo excepcional?					
19	Su jefe inmediato felicita a los trabajadores cuando realizan un buen trabajo					
20	¿Existe carga laboral en exceso?					
21	¿Las instalaciones de la empresa la brindan seguridad de trabajar?					
22	¿El puesto que ocupa se adecua a su perfil de trabajador?					
Pugna						
23	¿Los reclamos son atendidos en la organización?					
24	¿Su jefe inmediato está apto para defenderlo de cualquier problema o calumnia que se realice?					
25	¿Existe el celo profesional dentro de la organización?					
26	¿Cuándo presenta una queja a su jefe inmediato siempre es atendida?					
27	¿Demuestra la organización un interés por resolver quejas y reclamos?					

Anexo 3: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición: Relaciones Interpersonales

Validación del Instrumento de Medición: Relaciones Interpersonales

Prueba Binomial: Juicio de Expertos

ITEMS	NUMERO DE JUEZ								P
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004
3	1	1	1	1	1	0	1	1	0,035
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0,004
5	0	0	1	1	0	1	1	0	0,363 (*)
6	1	0	1	1	1	1	1	1	0,035
7	0	1	0	1	1	0	1	1	0,145 (*)

(*) En estas proposiciones se tomaron en cuenta las observaciones realizadas para la elaboración del instrumento final.

Si $p < 0,05$ la concordancia es significativa

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Anexo 4: Validez y Confiabilidad del Instrumento de Medición: Conflictos Laborales

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Arzame Arzama, titular del
 DNI. N° 14825952, de profesión
Antropólogo Social, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución UCV- Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Junio del 2014

Manuel Arzame Arzama
 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Manuel Antonio Carbosa Jernagud, titular del
DNI. N° 02855165, de profesión Docente,
ejerciendo
actualmente como Jefe de Oficina de Fondo Editorial, en la
Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 30 días del mes de junio del 2017




Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Calderón Yarlegue Luis Alberto, titular del
DNI. N° 40099132, de profesión
ESTADÍSTICO INFORMATICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				//
Claridad y precisión				//
Pertinencia				/

En Chimbote, a los 28 días del mes de Julio del 2019


Firma

Lic. Luis Alberto Calderón Yarlegue
COESPE : 325
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD

Anexo 5: Solicitudes

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Conflictos laborales y su relación con las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. 2019.

Estimada Sra., Srta. Enfermera / Técnico de enfermería

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es determinar la relación entre el manejo de conflictos laborales y la mejora de las relaciones interpersonales en enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. 2019.

Este cuestionario es aplicado por la Licenciada. Zoila Doris Chávez Dávila, egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Magister en Gestión

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá Obtener resultados que nos ayudaran a resolver de mejor manera los conflictos laborales, situación que ayudara a mejorar la calidad de atención de nuestros pacientes.

Para participar usted ha sido seleccionado, para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Esta encuesta le llevará completarla alrededor de 20 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 ("Ley de Protección de Datos Personales").

Agradezco anticipadamente su participación.

Ante cualquier consulta, puede comunicarse con la Lic.: Zoila Chávez Dávila teléfono: 974289369

Lima, 10 de setiembre del 2019

**Solicito: Carta de Presentación
Para recolectar datos (tesis de
Posgrado)**

Dr.

Guillermo Alejandro Raffo Ibarra

DIRECTOR

POST GRADO

Universidad Norberto Wiener

Presente. -

De mi mayor consideración:

Yo, Zoila Doris Chávez Dávila estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2019900029, solicito una Carta de Presentación dirigido a El Dr. Luis Alvarado Polo Director del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral para acceder a la respectiva institución y recolectar datos de mi proyecto de tesis para obtener el título de Magister en gestión “ cuyo objetivo general es Determinar la relación entre el manejo de conflictos laborales y mejora de las relaciones interpersonales en enfermeras y personal Técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. 2019.

El asesor de la respectiva investigación es el(la) Mg. Rodríguez Rodríguez, Maribel

Adjunto: Proyecto de Tesis

Atentamente,

Zoila Chávez Dávila
Estudiante de la E.A.P. de Post Grado
Universidad Norbert Wiener

Lima, XXX de XXXX del 2020

**Solicito ingreso a la institución para
Recolectar datos para tesis de
Posgrado Maestría de Gestión en
Salud**

Sr(a)

Luis Alvarado Polo

DIRECTOR

Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - Es salud

Presente. -

De mi mayor consideración:

Yo, Zoila Chávez Dávila estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, con código n° 2019900029, solicito me permita recolectar datos en su institución como parte de mi proyecto de tesis para obtener el título de Magister en Gestión” cuyo objetivo general es Determinar la relación entre el manejo de conflictos laborales y mejora de las relaciones interpersonales en enfermeras del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. 2019. La mencionada recolección de datos consiste en encuestar a los profesionales de enfermería y personal técnicos de enfermería que laboran en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, que realizan actividades asistenciales y/o administrativas en las diferentes áreas del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral

Los resultados del estudio serán entregados a la Dirección del Hospital

Adjunto: Proyecto de tesis

Atentamente,

Zoila Chávez Dávila
Universidad Norbert Wiener

Anexo 6: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico de enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>•¿Cuál es la relación entre la dimensión desarmonía de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?</p> <p>•¿Cuál es la relación entre la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?</p> <p>•¿Cuál es la relación entre la dimensión pugna de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>•Determinar la relación entre la dimensión desarmonía de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>•Determinar la relación entre la dimensión desarmonía de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020</p> <p>•Determinar la relación entre la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020</p> <p>•Determinar la relación entre la dimensión pugna de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: El nivel de la relación entre conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico de enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 es bajo</p> <p>H0: El nivel de la relación entre conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico de enfermería del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 es intermedio o alto</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>El nivel de la relación entre la dimensión desarmonía de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 es bajo.</p> <p>El nivel de la relación entre la dimensión incompatibilidad de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 es bajo.</p> <p>El nivel de la relación entre la dimensión pugna de los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en las enfermeras y personal técnico de enfermería del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral 2020 es bajo</p>	<p>Variable 1 Conflictos Laborales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Desarmonía Incompatibilidad Pugna</p> <p>Variable 2 Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Comunicación Actitud Trato</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Descriptiva Correlacional, descriptiva pues describe los hechos como son observados y Correlacional por que estudia la relación entre las variables</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Deductivo No experimental y de Corte transversal, por llevarse a cabo en un momento en particular.</p> <p>Población Muestra</p> <p>Población: Estará conformada por 73 profesionales de enfermería y 50 técnicos de enfermería que laboran en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Debido al número reducido de personal tanto de enfermeros como personal técnico de enfermería no se considerará muestra.</p> <p>Muestra: Se realizará muestreo censal de los profesionales considerando los criterios de inclusión y exclusión</p>

Ámbito, población y muestra	Tipo y diseño de estudio	Técnicas	Instrumentos
<p>Ámbito de estudio: El Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. Se encuentra ubicado en Calle Río Majes S/N, Asociación Pro Vivienda Los Pinos San Juan de Lurigancho, Brinda asistencia las 24 horas del día, a la población en general.</p> <p>Población: 73 profesionales de enfermería y 50 técnicos de enfermería que laboran en el del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral.</p> <p>Muestra: Muestreo censal considerando los criterios de inclusión y exclusión</p> <p>Criterio de selección Enfermeros y personal técnico de Enfermería que se encuentren laborando en el hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral durante el año 2020.</p> <p>Criterios de inclusión Enfermeros y técnicos de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, sala de parto, consultorio, sala de operaciones y hospitalización</p> <p>Criterios de exclusión Enfermeros y técnicos de enfermería que laboran en el servicio de emergencia, sala de parto, consultorio, sala de operaciones y hospitalización que se encuentren de vacaciones, de reten y/o permisos</p>	<p>Tipo de Estudio Cualitativo, Descriptivo, No experimental, correlacional y de corte transversal</p> <p>Diseño</p> <p>M ↗ O₁ ↓ r ↘ ↑ O₂</p>	<p>Observación Entrevista Encuesta</p>	<p>Relaciones interpersonales; diseñado por el Meyer y Allen y adaptado por la Bach. Romero Bardales, Blanca validado por prueba binomial: juicio de expertos. Constituida por 27 ítems con tres dimensiones mediante Cuestionario para medir el Conflicto laboral diseñado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann en California-USA en el año 1974 pero se utilizará el modelo adaptado utilizado Honores (2017)</p>

Anexo 7: Carta de la Universidad



Universidad
Norbert Wiener

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Lima, 10 de febrero de 2020

CARTA N°025-EPG-UPNW

Dr.

Luis Geronimo Alvarado Polo

Director del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral

Calle Río Majes s/n, Asociación Pro vivienda Los Pinos, San Juan de Lurigancho

Presente. -

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y la vez presentar a la Lic. Zoila Doris Chavez Dávila, **con código de matrícula N° 2019900029**, de la Maestría de Gestión en Salud, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **"Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2019"**

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


M. Sc. Paderno Alejandro Raffo Barria
Director Ej. de la Escuela de Posgrado
Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

RED PRESTACIONAL ALMENARA


Lic. ROSA ESPINOZA PAGAN
COORDINADORA DE ENFERMERIA
C.E.P. N° 1930
HOSPITAL LAURELIO DIAZ UFANO Y PERAL
Unidad de Servicios Prestacionales del Nivel I y II
ESSALUD

Anexo 8: Vaciado de Encuestas

Confiabilidad del instrumento: Conflictos Laborales																												
items																												
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	
2	5	5	4	4	4	1	2	2	2	3	5	3	3	1	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	3	3	3	
3	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	1	1	5	5	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3	
4	5	4	2	4	3	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	1	1	1	2	5	3	5	4	5	4	5	4	
5	4	1	3	4	2	3	3	3	3	5	1	4	3	1	4	5	2	2	3	3	2	5	3	3	4	3	3	
6	3	2	3	4	2	3	4	2	4	5	1	3	4	1	4	4	1	2	2	3	4	5	4	4	4	3	3	
7	4	1	4	4	3	3	3	2	2	4	1	2	4	1	4	1	2	1	1	3	2	4	2	4	5	4	3	
8	3	2	1	4	1	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	1	3	1	1	4	4	5	3	3	5	1	3	
9	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	3	4	4	
10	3	5	4	3	1	2	3	2	2	5	1	3	2	1	3	1	1	1	3	5	2	5	2	2	3	5	1	2
11	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	
12	3	1	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	5	1	3	1	4	3	5	5	5	4	3	5	3	
13	5	2	2	4	2	4	3	3	1	5	1	3	3	1	1	3	1	1	5	3	4	1	1	4	3	3	3	
14	3	1	2	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	1	4	2	2	2	2	5	3	5	2	3	4	2	2	
15	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	1	2	2	1	4	2	1	2	2	5	4	4	3	2	3	3	3	
16	4	2	5	2	4	4	4	5	1	5	4	5	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	4	2	2	4	1	
17	3	4	5	2	1	3	3	4	4	4	2	1	5	2	1	3	5	2	4	1	5	3	4	1	1	5	5	
18	4	4	4	1	4	2	1	4	3	5	3	4	2	1	1	3	3	5	2	1	2	3	4	2	1	3	1	
19	2	4	2	1	1	2	3	3	3	5	4	1	2	1	4	5	4	1	2	3	4	3	1	3	2	5	4	
20	3	1	3	2	3	3	1	3	1	5	3	4	1	4	2	2	5	3	4	3	5	4	5	4	5	2	5	
21	3	5	2	4	4	5	4	1	3	5	2	4	4	1	2	4	5	3	1	5	2	2	5	3	2	2	5	
22	1	2	4	1	1	3	1	5	4	2	4	5	1	4	1	5	1	5	1	1	5	5	5	3	4	4	5	
23	4	2	5	1	1	1	4	1	1	3	4	1	4	1	1	2	5	1	5	3	2	3	5	3	4	4	2	
24	2	1	1	1	2	5	5	2	5	1	3	5	1	1	2	1	5	3	3	5	1	2	2	2	2	5	3	
25	5	2	2	3	2	4	5	3	1	4	1	2	2	5	5	2	1	4	1	3	1	5	4	3	2	1	4	
26	1	2	3	2	5	3	5	3	4	3	3	5	3	3	5	1	1	2	2	2	4	1	3	3	5	3	5	
27	1	1	1	3	2	3	4	1	2	3	4	1	1	3	4	3	4	3	1	4	2	5	5	1	5	5	3	
28	3	5	3	1	3	4	2	4	2	1	2	3	3	4	4	5	3	5	1	5	4	2	3	4	1	5	1	
29	5	1	3	2	4	1	3	4	4	2	1	3	3	3	4	1	3	3	3	5	2	1	2	3	3	2	2	
30	1	5	4	4	1	4	4	4	4	2	4	2	4	2	1	3	1	2	5	5	5	2	4	2	2	3	1	
31	4	2	4	2	1	3	3	5	4	4	1	1	4	2	1	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4	5	2	
32	4	2	1	1	2	4	3	1	5	2	4	3	5	3	2	3	1	2	1	4	1	4	5	5	5	5	5	
33	4	2	3	1	3	3	1	2	3	3	5	1	3	1	2	4	5	5	1	1	4	5	3	5	3	3	1	
34	1	5	3	3	4	4	1	5	3	1	3	4	4	5	1	2	5	4	3	2	5	4	1	1	4	2	2	
35	1	3	4	4	1	2	3	5	4	5	5	4	5	5	4	2	3	2	4	1	1	5	3	1	1	3	3	
36	3	1	2	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	1	4	2	2	2	2	5	3	5	2	3	4	2	2	
37	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	5	5	4	3	1	1	1	4	3	4	5	5	5	1	3	2	
38	1	2	2	5	1	5	2	4	2	3	3	4	2	5	1	5	4	1	3	5	3	5	1	5	3	1	1	
39	4	3	1	3	2	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	5	2	2	3	3	1	3	1	5	3	2	1	
40	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	3	4	4	

Confiabilidad del instrumento: Relaciones Interpersonales																											
items																											
Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5	3	4	4	3
2	5	5	4	4	4	1	2	2	2	3	5	3	3	1	2	1	1	1	3	5	1	5	1	1	3	3	3
3	2	1	4	4	3	3	4	4	3	4	1	2	1	1	1	5	5	2	2	4	4	5	3	3	3	3	3
4	5	4	2	4	3	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	4	4	4	2	5	3	5	4	5	4	5	4
5	4	1	3	4	2	3	3	3	3	5	1	4	3	1	4	5	2	2	3	3	2	5	3	3	4	3	3
6	3	2	3	4	2	3	4	2	4	5	1	3	4	1	4	4	1	2	2	3	4	5	4	4	4	3	3
7	4	1	4	4	3	3	3	2	2	4	1	2	4	1	4	1	2	1	1	3	2	4	2	4	5	4	3
8	3	2	1	4	1	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	1	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	3
9	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	3	4	4
10	3	5	4	3	1	2	3	2	2	5	1	3	2	1	3	1	1	1	3	5	2	5	2	2	5	5	5
11	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	1	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3
12	3	1	2	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	5	1	3	1	4	3	5	5	5	4	3	5	3
13	5	2	2	4	2	4	3	3	1	5	1	3	3	1	5	1	3	1	1	5	3	4	1	1	4	3	3
14	3	1	2	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	1	4	2	2	2	2	5	3	5	2	3	4	2	2
15	3	1	3	4	3	3	4	4	3	4	1	2	2	4	4	2	1	2	2	5	4	4	3	2	3	3	3
16	2	1	2	1	3	2	5	3	5	1	4	4	4	4	4	2	4	5	1	3	1	3	3	3	5	2	4
17	3	4	4	3	5	4	1	4	3	5	5	2	1	3	5	3	4	2	1	2	4	5	1	4	3	5	1
18	5	3	2	3	4	5	3	3	5	3	1	1	3	5	2	1	2	2	2	4	2	4	5	5	5	3	5
19	5	3	4	2	4	1	3	3	5	4	2	4	5	3	3	5	4	3	3	5	3	3	4	2	4	5	2
20	4	5	5	4	3	3	3	3	2	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2
21	4	2	5	4	4	5	5	1	4	4	5	4	5	1	4	3	5	4	1	5	5	5	5	4	4	2	1
22	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	4	3	3	5	3	4	4	2
23	4	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	5	3	1	1	1	3	5	2	5	2	2	5	1	2
24	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
25	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4
26	4	5	3	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	1	4	3	4	1	3	5	4	3	4	1	3	1	2
27	4	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	5	5	4	4	1	3	4	1	2	3	5	5	3	1	3	5
28	3	5	4	5	4	2	3	4	4	3	2	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	4
29	5	3	3	4	3	3	5	1	2	5	1	5	1	1	3	3	5	1	5	4	4	4	4	1	5	5	5
30	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
31	2	3	5	1	2	5	5	2	1	2	5	3	3	1	3	4	3	3	1	4	4	5	5	5	5	4	5
32	3	4	4	5	2	4	4	2	2	2	3	1	2	1	2	2	3	5	3	3	4	2	2	4	3	1	1
33	5	2	4	5	4	2	5	3	5	4	2	5	1	1	1	1	1	5	3	5	4	2	4	1	3	5	5
34	5	5	4	5	5	4	2	5	2	1	4	5	5	5	3	3	2	4	4	4	2	5	4	1	5	4	2
35	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	1	1	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	4	2	4	5
36	3	1	2	4	3	3	4	3	3	4	1	2	3	1	4	2	2	2	2	5	3	5	2	3	4	2	2
37	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	1	4	1	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	5	3	1	2
38	1	2	3	5	5	2	5	4	2	3	1	4	3	4	4	3	1	1	4	5	5	4	1	2	1	3	4
39	4	3	1	3	2	4	4	2	3	4	5	2	3	5	4	5	2	2	3	3	1	3	1	5	3	2	1
40	3	3	2	4	2	3	4	3	4	4	1	4	3	1	3	3	2	2	2	4	3	5	3	3	3	4	4

Anexo 9: Informe de Originalidad

Zoila chavez dávila

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo