



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE POSGRADO**

**Tesis**

Factores relacionados a estilos de manejo de conflictos laborales del  
personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023

**Para optar el grado académico de**

Maestro en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los  
Cuidados de Enfermería

**Presentado por**

**Autora:** Farfán Florián, Lesley Lisset

**Código ORCID:** 0009- 0006-8458-3048

**Asesora:** Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío


**Código ORCID:** 0000- 0001-7690 - 9227

**Línea de investigación general**

Salud y bienestar

**Lima – Perú**

**2024**

|  |   |                             |                   |
|--|---|-----------------------------|-------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                             |                   |
|  | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033  | VERSIÓN: 01<br>REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo, Lesley Lisset Farfán Florián Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "FACTORES RELACIONADOS A ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA LIMA, 2023" Asesorado por el docente: Mg Rocío Hemoza Moquillaza Con DNI 40441142 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227> tiene un índice de similitud de (16 ) dieciséis % con código oid:14912:356266338 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

.....  
 Firma de autor 1

Lesley Lisset Farfán Florián  
 DNI: 41232108

.....  
 Firma

Mg Rocío Hemoza Moquillaza

DNI: ...40441142.....

Lima, 21 de mayo de 2023

## ÍNDICE

|   | PAG. |
|---|------|
| <b>Índice</b> .....                         | 2    |
| <b>Resumen</b> .....                        | 7    |
| <b>Abstract:</b> .....                      | 8    |
| <b>Introducción</b> .....                   | 9    |
| <b>1. Capítulo 1: EL PROBLEMA</b>           |      |
| 1.1. Planteamiento del problema .....       | 10   |
| 1.2. Formulación del problema .....         | 16   |
| 1.2.1 Problema general .....                | 16   |
| 1.2.2 Problemas específicos .....           | 16   |
| 1.3. Objetivos de la investigación          |      |
| 1.3.1 Objetivo general .....                | 16   |
| 1.3.2 Objetivos específicos .....           | 17   |
| 1.4. Justificación de la investigación      |      |
| 1.4.1 Teórica .....                         | 17   |
| 1.4.2 Metodológica .....                    | 18   |
| 1.4.3 Práctica .....                        | 18   |
| 1.5. Limitaciones de la investigación ..... | 18   |

## **2. Capítulo II: MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes  | 20 |
| 2.2. Bases teóricas:   |    |
| 2.2.1.1 Definición   | 26 |
| 2.2.1.2. Teorías del conflicto   | 27 |
| 2.2.1.3 Clasificación de conflictos  | 28 |
| 2.2.1.4 Características  | 29 |
| 2.2.1.5 Fuentes  | 31 |
| 2.2.1.6 Dentro de los conflictos laborales según<br>las partes implicadas englobaríamos.     | 33 |
| 2.2.1.7. Entre los conflictos según las causas<br>que provocan el propio conflicto, estarían | 33 |
| 2.2.1.8. Causas de los conflictos  | 34 |
| 2.2.1.9. Fases de evolución de un conflicto  | 36 |
| 2.2.1.10. Elementos del conflicto  | 37 |
| 2.2.1.11. Manejo del conflicto   | 37 |
| 2.2.1.12. Dimensión del manejo del conflicto   | 37 |
| 2.2.2. Factores de los conflictos  | 38 |
| 2.2.3. Estrategias para resolver los conflictos  | 41 |
| 2.2.4. Conflictos en el quehacer de Enfermería   | 41 |
| 2.2.5. Dimensión de los conflictos laborales   | 43 |

|  |          |
|--|----------|
| 2.2.6 Teorías de enfermería relacionado a        |          |
| conflictos laborales                             |          |
| 2.2.6.1 Virginia Henderson y su teoría de las    |          |
| necesidades humanas                              | ..... 44 |
| 2.2.6.2 Relaciones interpersonales de            |          |
| Hildegart Peplau                                 | ..... 45 |
| 2.3. Formulación de Hipótesis                    |          |
| 2.3.1 Hipótesis general                          | ..... 46 |
| 2.3.2 Hipótesis específicas                      | ..... 46 |
| <b>3. Capítulo III: METODOLOGÍA</b>              |          |
| 3.1. Método de la investigación                  | ..... 47 |
| 3.2. Enfoque de la investigación                 | ..... 47 |
| 3.3. Tipo de investigación                       | ..... 48 |
| 3.4. Diseño de la investigación                  | ..... 48 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo               | ..... 48 |
| 3.6. Variables y operacionalización              | ..... 51 |
| 3.7. Técnica instrumento de recolección de datos |          |
| 3.7.1. Técnica                                   | ..... 57 |
| 3.7.2. Descripción del instrumento               | ..... 57 |

|   |    |
|---|----|
| 3.7.3. Validación                         | 60 |
| 3.7.4. Confiabilidad                      | 60 |
| 3.8 Procesamiento y análisis de los datos | 65 |
| 3.9 Aspecto éticos                        | 66 |

**Capítulo IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 4.1 Resultados                  | 67 |
| 4.2 Discusión de los resultados | 82 |

**Capítulo V: conclusiones y recomendaciones**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Conclusiones    | 90 |
| 5.2 Recomendaciones | 92 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| <b>REFERENCIAS</b> | 94 |
|--------------------|----|

**ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| <b>TABLA 1:</b> Análisis descriptivo: Factores estructurales | 67 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 2:</b> Análisis descriptivo: Factores culturales y Factores de comportamiento. | 69 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 3:</b> Análisis descriptivo: Estilo de manejo de conflicto | 70 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| <b>TABLA 4:</b> Análisis estadístico: Prueba de Chi Cuadrado: Factores asociados y estilo de manejo de conflicto | 71 |
|--|----|

|   |       |    |
|---|-------|----|
| <b>TABLA 5:</b> Valor de Chi – Cuadrado                               | ..... | 72 |
| <b>TABLA 6:</b> Análisis estadístico: Prueba de Chi Cuadrado:         | ..... | 74 |
| Factores estructurales y estilo de manejo de conflicto                |       |    |
| <b>TABLA 7:</b> Factores estructurales y los estilos de manejo de     | ..... | 74 |
| Conflictos laborales en el personal de enfermería                     |       |    |
| <b>TABLA 8:</b> Análisis estadístico: Prueba de Chi Cuadrado:         | ..... | 78 |
| Factores de comportamiento y estilo de manejo de conflicto            |       |    |
| <b>TABLA 9:</b> Factores de comportamiento y los estilos de manejo de | ..... | 79 |
| Conflictos laborales en el personal de enfermería                     |       |    |
| <b>TABLA 10:</b> Análisis estadístico: Prueba de Chi Cuadrado:        | ..... | 80 |
| Factores culturales y estilo de manejo de conflicto                   |       |    |
| <b>TABLA 11:</b> Factor cultural y los estilos de manejo de           | .. .. | 81 |
| Conflictos laborales en el personal de enfermería                     |       |    |

## ÍNDICE DE ANEXO

|  |       |     |
|--|-------|-----|
| Anexo 1: Matriz de consistencia                | ..... | 104 |
| Anexo 2: Instrumento                           | ..... | 109 |
| Anexo 3: Aprobación del comité de ética        | ..... | 118 |
| Anexo 4: consentimiento informado              | ..... | 120 |
| Anexo 5: Carta de aprobación de la institución | ..... | 122 |
| Anexo 6: Informe de asesor Turnitin            | ..... | 123 |

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal el de determinar la relación entre los factores asociados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa. Se plantea una metodología Hipotético – deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño tipo no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo correlacional. La muestra obtenida fue 150 enfermeras. Dentro los resultados la Prueba de Chi cuadrado para los Factores relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el Personal de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Lima podemos verificar para la Dimensión Factores Estructurales con sus indicadores de Modalidad de contrato, Edad, Sexo, Estado Civil, Grado Académico, Tiempo de Servicio, Instituciones donde labora y Sueldo, así como para los factores de comportamiento y culturales el nivel de significancia fue de 0.000 para todos el cual es menor a 0.050 por lo tanto podemos indicar que se encuentran relacionado con la variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales. También se obtuvo que el Tipo de Comunicación Organizacional el 73.3% de la muestra indica que su tipo de Comunicación Organizacional es Promedio y un 14.7% indican que tienen un Tipo de Comunicación organizacional Adecuada, para la variable estilo de manejo de conflictos laborales se obtuvo que el 65.3% indican que su Estilo es Comprometido, mientras que en un 28.0% indican que su Estilo es Competidor. En conclusión, existe relación entre los Factores Relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Palabras claves: Conflictos laborales, estilo de manejo de conflictos, Enfermería.



## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the relationship between the associated factors and the management styles of labor conflicts in the nursing staff of the Santa Rosa Hospital. A hypothetical-deductive methodology is proposed, with a quantitative, applied approach, with a non-experimental and cross-sectional design and correlational descriptive scope. The sample consisted of 150 nurses. Within the results of the Chi-square Test for Related Factors and Styles of Managing Labor Conflicts in the Nursing Staff of the Santa Rosa de Lima Hospital, we can verify for the Structural Factors Dimension with its indicators of Contract Modality, Age, Sex, Marital Status, Academic Degree, Length of Service, Institutions where they work and Salary. as well as for behavioral and cultural factors, the level of significance was 0.000 for all, which is less than 0.050, therefore we can indicate that they are related to the variable Work Conflict Management Styles. It was also obtained that the Type of Organizational Communication, 73.3% of the sample indicates that their type of Organizational Communication is Average and 14.7% indicate that they have an Adequate Type of Organizational Communication, for the variable style of management of labor conflicts it was obtained that 65.3% indicate that their Style is Committed, while in 28.0% indicate that their Style is Competitive. In conclusion, there is a relationship between Related Factors and Work Conflict Management Styles in the nursing staff of the Santa Rosa Hospital in Lima.

Keywords: Workplace conflicts, conflict management style, Nursing.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores asociados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa. El presente trabajo de investigación contribuye a reconocer los factores que predisponen a conflictos laborales en el trabajo diario de la enfermería, también permite comprender la asociación entre las dimensiones del conflicto y los factores.

El presente trabajo contiene 5 Capítulos:

En el Capítulo I: se manifestó el problema, obteniendo información y así brindar conocimiento y justificar la relacionar de los factores asociados y los estilos de manejo de conflictos laborales.

En el Capítulo II: se obtuvo a través de la revisión los antecedentes nacionales e internacionales, así como el sustento teórico sobre los conceptos que sustentaron el problema de investigación planteado sobre factores asociados a estilo de manejo de conflictos laborales.

En el Capítulo III: contiene una explicación sobre la metodología aplicada en el estudio, esta contiene el método, enfoque, tipo de estudio, diseño, población. Así mismo está la Operacionalización de la variable, técnica e instrumento, procesamiento de los datos y finalizando con los aspectos éticos.

En el Capítulo IV: se presenta el análisis de los resultados en tablas, obteniendo bajo pruebas estadísticas el análisis descriptivo de los resultados, las pruebas de la hipótesis general, así como de las específicas y posterior discusión de los resultados.

En el Capítulo V: se manifiesta las conclusiones y recomendaciones del presente estudio de investigación.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1.Planteamiento del problema**

En el campo de la salud las relaciones con los diferentes profesionales de la salud se dan cada día, se necesita la interacción entre ellos en los diferentes escenarios. A través de este enfoque, el equipo tiene la capacidad de mostrar distintas ejecuciones técnicas, así como desigualdades en los valores laborales y sociales, junto con variaciones en la independencia a la hora de tomar decisiones. En última instancia, estos factores pueden conducir a desigualdades sociales en el lugar de trabajo. (1).

El conflicto laboral se da cuando existe una fricción entre las partes implicadas. En rigor, los conflictos laborales son las diferencias que pueden surgir entre los empleados y empleadores, sólo entre los primeros o sólo entre los segundos, como consecuencia de la creación, modificación o realización de relaciones laborales individuales o colectivas (2).

De acuerdo con Medigraphic, en México, el 37 % de personal de enfermería permanece en el mismo servicio, 55 % refiere molestia por cambio de área y el 8 % está totalmente inconforme por las constantes rotaciones, en cuanto a la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional muestran que la rotación laboral está relacionada positivamente con el compromiso ocupacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. La actitud general del personal de enfermería hacia

la rotación laboral es neutral y expresan una satisfacción profesional de moderada a neutral, un grado moderado de vigor y absorción y un grado de dedicación de moderado a alto. En cuanto a la correlación de la rotación laboral, la satisfacción laboral y el compromiso ocupacional con las características demográficas de las enfermeras, se encontró que el género y los años de trabajo de las enfermeras no son los factores que afectan la satisfacción laboral, el compromiso ocupacional y la rotación laboral. Por el contrario, se encontró que la edad de las enfermeras es un factor que solo afecta su satisfacción laboral, la educación en enfermería es un factor que solo afecta el compromiso ocupacional de las enfermeras y el puesto de trabajo es un factor que afecta el compromiso ocupacional y la rotación laboral de las enfermeras (3).

Según el estudio Métricas de Género existen dos aspectos importantes para los trabajadores: la economía y las facilidades de coordinación. Se encontró que el 63% consideró los fundamentos económicos, el 55% valoró los servicios para concertar la vida personal y laboral y, finalmente, el 40% consideró como prioridades el ambiente de trabajo, la motivación y un buen ambiente profesional (4).

Según el documento emitido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 2013, el conflicto laboral se define como un desacuerdo entre trabajadores y patrones sobre un tema, o una situación en la que los trabajadores o patrones expresan desacuerdo (5).

Las cifras informadas por el Instituto Nacional de Estadística de España muestran que las personas trabajan un promedio de 38,5 horas por semana, como estas horas son compartidas en el tiempo y el espacio con colegas y gerentes, cada uno con sus propios intereses, actitudes y personalidades, estos factores pueden llevar al surgimiento de conflictos laborales (6).

Los conflictos trabajo-capital siempre han existido en la sociedad en mayor o menor medida. Los conflictos de intereses entre dos actores fundamentales en el ámbito laboral (el trabajador y el empleador) generan diversas fricciones (7).

En el estudio de Parnov et al. (8) realizado en Brasil, argumentan que las instituciones hospitalarias son espacios sociales heterogéneos en los que interactúan varios profesionales en diferentes roles. Así, las jerarquías, los conflictos y las alianzas se renuevan a diario en la dinámica interna de las instituciones. Este fenómeno se evidencia en el campo de la enfermería donde conviven diferentes tipos de trabajadores.

En Argentina, el estudio de Santos et al. (9) refiere que del grupo que se investigó, un 80 % considera como factor predominante de conflictos laborales dentro del campo de enfermería a la comunicación entre sus miembros, lo que puede afectar la atención al usuario.

Para Fernández (10), en España, los conflictos laborales derivan de factores como asertividad, inteligencia emocional, control de impulsos, tolerancia al estrés, empatía y comunicación.

En Perú, los conflictos laborales representaron a nivel nacional el 29% y un 71% en lo regional. Dentro de estos sectores el más afectado es el Ministerio de Salud (MINSA), tanto en Lima como en las regiones. Las regiones que tuvieron más conflictos fueron: Ancash, Ayacucho, Lima y Piura con un 51 %, por otro lado, no se detectaron conflictos laborales en seis regiones: Apurímac, Amazonas, Huancavelica, provincia de Lima, Madre de Dios y Ucayali. Las necesidades del trabajador de la salud en el ámbito hospitalario se relacionan principalmente con temas de gestión representando el 41%, con respecto al MINSA el tema más importante es la fase de nombramiento en un 67%, la mayor necesidad de los trabajadores de EsSalud es aumentos salariales del 33%. (11).

Para gestionar eficazmente los conflictos laborales se debe enfatizar en la promoción de ideas basadas en el consenso para proporcionar asistencia en la conciliación y juicio para garantizar que los desacuerdos no se conviertan en conflictos que demanden mediación. Cuando existen ambientes de trabajo conflictivos, las relaciones laborales y su gestión pueden convertirse en una fuente de estrés, afectando el ambiente psicosocial de los empleados, lo que a su vez afecta la productividad organizacional (12).

Existen diferentes tipos de conflictos laborales de naturaleza jurídica individual o colectiva, los intereses u objetos de un mismo conflicto pueden ser de un solo trabajador o de varios, o incluso de todos los trabajadores de una empresa u organización (13).

La OIT considera, por un lado, están los factores socio-psicológicos que interactúan en lo laboral, el entorno, la satisfacción del trabajador y las condiciones organizacionales, y por otro lado están las capacidades del trabajador, las necesidades, la cultura y las condiciones externas del trabajador. Así, a través de las percepciones y experiencias de los trabajadores, sus percepciones del trabajo afectan su salud, desempeño y satisfacción laboral. (5).

La mayoría de los conflictos están relacionados con factores de comunicación, que a menudo se derivan de diferencias entre la percepción y la escucha (malentendidos, información distorsionada, información doble, rumores, intercambio de información insuficiente o excesivo). Otro factor es el liderazgo, un buen líder debe saber detectar y explicar el potencial de conflicto en su entorno de trabajo (14).

De acuerdo con la teoría del rol, la edad promedio de una persona presenta mayores exigencias laborales y familiares y mayor conflicto trabajo-familia (15). Otros factores

incluyen las condiciones de trabajo (tipo de contrato, salario y perspectivas laborales), el diseño del trabajo (rotación laboral y trabajo en grupo) y la calidad del trabajo (uso de habilidades laborales, autonomía, seguridad personal en el trabajo, horas de trabajo) (16).

Velarde (17), en Lima, relaciona “los factores de edad, sexo, grupo ocupacional, cumplimiento del manual de normas y procedimientos, unidad de mando, liderazgo, satisfacción profesional, sentimientos en las relaciones interpersonales; tiempo laboral, comunicación, valores e intereses, con los conflictos laborales”, hallando que en un porcentaje significativo el tiempo de ejercicio laboral está relacionado con la aparición de conflictos dentro del personal de enfermería.

Abarca et al. (18) determino que uno de los conflictos del quehacer diario de la profesión es la comunicación personal con un 44.8%, seguida de los conflictos personales con un 26.8 % y los conflictos de comunicación con un 15.8 %. En los trabajos de investigación revisados se determina que el factor comunicación no asertiva conlleva hasta en un 68% el inicio de conflictos laborales.

La tasa de rotación de personal en las empresas del sector servicios es aproximadamente del 10%. En Perú esta cifra está por encima del 15%, lo que genera altos sobrecostos para las organizaciones. Las empresas con mayor rotación son las de servicios, y el personal operativo se considera el factor clave de estas organizaciones. Se han realizado investigaciones previas sobre este tema, y las soluciones son modelos con el objetivo de retener empleados, utilizando técnicas de Employer Branding, Endomarketing y Gestión del Talento. Sin embargo, para este estudio se diseñó y aplicó un modelo basado en la combinación de estas técnicas. De esta manera, se pretende que el modelo logre atender las inquietudes planteadas y reducir costos en las empresas. El modelo fue aplicado en una empresa del sector de comida rápida, dirigido al

personal de primera línea/operativo de la organización. Los resultados demostraron que un proceso ágil de reclutamiento y desarrollo de la capacitación del personal reduce significativamente los altos índices de rotación de personal y los costos que esta presenta. Además, está comprobado que el liderazgo de los gerentes de tienda juega un papel importante en el aumento de la satisfacción y el compromiso de los empleados dentro de la organización (19).

Durante mis años como personal asistencial de enfermería, en diferentes servicios del hospital he evidenciado que se ocasionan conflictos laborales lo que nos conlleva a discrepancias, discusiones, no se trabaja en armonía, lo que también se refleja en la atención del paciente. Estos conflictos dentro de los servicios de enfermería se dicen que son necesarios dado que ayuda al crecimiento profesional de la enfermera y de la organización, son inevitables porque es tolerable surjan discrepancias dentro de los miembros de la organización y, por último, son potencialmente peligrosos por que pueden ser perjudiciales o beneficiosos para la organización. Los conflictos laborales dentro del Hospital Santa Rosa se vienen dando desde varios años atrás, pero se ha visto su incremento por el cambio de la jefatura general de enfermería y del servicio, creando un disconfort entre sus miembros. La falta de liderazgo y empatía que hay entre la jefatura y el personal, así como también entre el personal asistencial de cada servicio, conlleva a una dificultad para poder resolver los conflictos, más bien genera más conflictos. A menudo afecta negativamente a los miembros, crea un ambiente hostil, carece de comunicación, es autoritario, discriminatorio, carece de compañerismo, no busca alcanzar las metas establecidas, individualismo, provoca desacuerdos, aburrimiento, estrés, ansiedad y, en muchos casos más graves, depresión. Cabe señalar que el estudio de este tema tiene como objetivo discutir, analizar y comprender cómo lidiar con el conflicto en el ambiente



hospitalario, lo que requiere actualizar los conocimientos para comprender, reducir y manejar los factores que conducen al conflicto. Es por lo antes expuesto que se ve la necesidad de realizar el presente estudio para determinar aquellos factores asociados a conflictos laborales dentro del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relacionan los factores relacionados con los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relacionan los factores estructurales con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?

¿Cómo se relacionan los factores de comportamiento con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?

¿Cómo se relacionan los factores culturales con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3. 1. Objetivo general**

Determinar la relación entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar cómo los factores estructurales se relacionan con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Determinar la relación de los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Determinar la relación de los factores culturales y los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

## **1.4. Justificación de la investigación:**

### **1.4.1. Teórica**

La presente tesis se realizó con el propósito de aportar conocimiento científico, teniendo como sustento teórico para la variable conflicto la teoría de Chiavenato (20), quien refiere que los conflictos intergrupales están relacionados a diferencias y disputas entre grupos o equipos, en este tiempo de conflictos se van a dar procesos como la negociación y mediaciones para facilitar el acuerdo. En cuanto el sustento teórico para factores que predisponen a los conflictos laborales Bolaños (21) nos habla de factores culturales, estructurales y de comportamiento, esta clasificación ayudara a identificar que conducta individual y colectiva es predominante frente a conflictos laborales.

Por lo antes expuesto el presente trabajo de investigación contribuye a reconocer los factores que predisponen a conflictos laborales en el trabajo diario de la enfermería, también permite comprender la asociación entre las dimensiones del conflicto y los factores, por último, contribuir como soporte teórico para posteriores investigaciones acerca del tema.

### **1.4.2. Metodológica**

Para la metodología se recurrió al método científico, para obtener la respuesta a la pregunta de investigación se utilizó técnicas de investigación como es el test Thomas Kilman cuestionario que se ha construido para determinar la actitud de la persona ante situaciones conflictivas, este cuestionario es internacionalmente usado y validado para su uso en el Perú, para los factores de comportamiento se utilizó el instrumento de Portugal para determinar el tipo de comunicación organizacional este instrumento es validado y confiable y aplicado en Perú, para los factores estructurales y de comportamiento se utilizó preguntas demográficas y laborales.

### **1.4.3. Práctica**

El presente trabajo de investigación se basa en comprender la situación actual del personal de enfermería que labora en el Hospital Santa Rosa en Lima, relacionado con la aparición de conflictos y el manejo de estos dentro del ámbito del trabajo. El resultado de esta investigación basada en factores relacionados a conflictos laborales, permitirá elaborar estrategias concretas en busca de disminuir conflictos laborales dentro del personal de enfermería, a fin de lograr un mejor ambiente de trabajo.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

En el presente trabajo de investigación tuvo algunas limitaciones como el no contar con antecedentes científicos que tengan relación con ambas variables de estudio, encontrándose algunos estudios referentes a estilo de manejo de conflictos laborales pero relacionadas a otras variables, en cuanto a la variable factores también se hallaron estudios, pero tomaron el indicador comunicación como una variable relacionándolo a otras variables.

Al realizar la recopilación de la información a la muestra propuesta aleatoriamente, el personal que pertenecía a la muestra no se encontraba de turno pues había cambiado de turno o se encontraba de descanso lo que dificultaba la recolección de los datos en un periodo de tiempo, alargándose este de 10 días a 15 días, por otro lado se halló personal de enfermería que aún no tiene un buen manejo de las herramientas digitales, buscándose la solución imprimiendo las encuestas y en otros casos llenando el instrumento realizando una entrevista al sujeto perteneciente a la muestra.

**En este estudio no se trato estadísticamente al personal administrativo y asistencial.**

Así mismo la autorización para realizar el presente estudio demoro por parte de la institución donde se realizó dicho estudio.

## **CAPÍTULO 2: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes:**

Abarca et al. (18), en Arequipa, en el 2020, realizaron un estudio con el objetivo de "Determinar la asociación entre los tipos de conflictos laborales y el manejo de los mismos en el personal de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa". Estudio transversal y prospectivo, participaron 190 enfermeros, el instrumento elegido fue el test de Thomas Killman. Sus resultados evidenciaron que dentro del grupo estudiado hay más mujeres 94.7 %, el grupo etario predominante fue de 50 a 59 con 34.7%, se halló que el conflicto que se da más veces es la comunicación personal con un 44.8%, seguida de los conflictos personales con un 26.8 % y los conflictos de comunicación con un 15.8 %. En relación al manejo de conflictos el cooperativo es el más usado con un 48.4% en este trabajo no se evidencio una asociación estadísticamente significativa entre el tipo de conflicto y su manejo. Concluyeron que no hay nexo entre los tipos de conflicto y la manera de manejarlos, también se pudo determinar que el conflicto de comunicación es el que más se da dentro del personal de enfermería.

Velarde (17), en Arequipa, en el 2019, realizó su estudio con el objetivo "Determinar la asociación de la edad, sexo, grupo ocupacional, cumplimiento del Manual de normas y procedimientos, unidad de mando, liderazgo, tiempo laboral, comunicación, valores e intereses y la percepción de conflictos laborales en el área de emergencia del hospital Carlos Alberto

Seguin Escobedo”. Estudio transversal, analítico, donde participaron todo el personal del área de emergencia, obtuvieron como resultado que el promedio de edad fue entre 40-49 años, principalmente asociado a grupos de ocupación femeninos, de enfermería, y el tipo de contrato laboral fue el 728, con mayor frecuencia entre 5-9 años que laboran en el área. El efecto de las horas laborales fue estadísticamente significativo, por lo que se concluyó que, a mayor afluencia de pacientes y situaciones de emergencia, la percepción de conflicto es mayor, los demás factores no resultaron significativos para este estudio.

Aniceto (22), Lima, 2020. Su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el manejo de conflictos y los riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica Ricardo Palma”. Es un trabajo cuantitativo, correlacional no experimental. Quien aplicó un cuestionario de 14 ítems realizado por Panduro. Su muestreo fue no probabilístico por conveniencia con un total de 25 enfermeras. Dentro de sus conclusiones determinó que, hay una relación significativa entre las variables de estudio, dando como resultado  $r = 0.665$ , por lo que si hay un buen manejo de conflictos laborales habrá un buen manejo de riesgos laborales.

Flores et al. (23). Cajamarca, 2018. Su estudio tuvo como objetivo “Elaborar un plan de manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI-UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018”. Estudio descriptivo cuantitativo con 28 enfermeros utilizando como herramienta la encuesta. En los resultados, el 42,9% de los profesionales afirmó que la relación interpersonal entre compañeros es media, el 39,3% tenía buena relación, el 14% tenía muy buena relación y el 3% tenía insuficiente relación interpersonal en el lugar de trabajo. En cuanto a los factores de comunicación, el 60,7% dijo que se comunicaba con frecuencia, el 21,4% dijo que no se comunicaba bien y en cuanto a la actitud,

el 50% dijo que la actitud entre los profesionales era regular, y otro 46,5% dijo que la actitud entre los compañeros era muy buena, el 3% tiene mala actitud. Se hayo una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.743 con la variable conflictos laborales y un 0.884 en relación a relaciones interpersonales, concluyó que los profesionales de enfermería de los servicios estudiados tenían habilidades rutinarias de resolución de conflictos y que era necesario desarrollar estrategias de resolución de conflictos.

Briceño (24), Callao, en el 2019. Realizo un estudio que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre los estilos de comunicación entre el jefe y enfermeros en el manejo de conflictos en los servicios hospitalización del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Estudio descriptivo correlacional, utilizo método cuantitativo, corte transversal, con una población total de 423 y una muestra de 159 enfermeros, obtenida a atreves del muestreo no probabilístico, en este estudio se aplicó los instrumentos para “estilo de comunicación” y “manejo de conflictos”, Para procesar los datos utilizaron el software estadístico SPSS en su versión 24, y mediante análisis de correlación se obtuvo una relación significativa entre el “estilo de comunicación de los jefes y el manejo de conflictos de las enfermeras”. Según Chi cuadrado, se observó una modesta correlación positiva ( $r = 0,714$ ). En este estudio se afirmó que el 3,1% de las personas tenía un buen estilo de comunicación y alta capacidad de gestión de conflictos, el 25,2% tenía un estilo de comunicación regular y un nivel moderado de capacidad de gestión de conflictos y el 59,7% tenía un estilo de comunicación deficiente.

Moreta et al. (25), Ecuador, en el 2018, realizó un estudio que tuvo como objetivo “Determinar la incidencia del comportamiento organizacional en el manejo de conflictos laborales en el área de consulta externa del hospital de Ambato”. A través de un enfoque transversal, utilizando un enfoque cualitativo-cuantitativo, se recolecta información relevante de la muestra de estudio

aplicando el cuestionario ROCI-II, que permiten identificar los climas organizacionales en riesgo como, así como conflictos estilo sumiso en la gestión. La validación de la hipótesis por correlación de Pearson con un valor de P ( $\alpha$ ) de 0,05 identificó valores elevados, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa, muestra que el comportamiento afecta la gestión de conflictos laborales. Por tal motivo, es necesario diseñar un programa que intervenga en la conducta organizacional para el manejo de los conflictos laborales, cuyo propósito principal sea mejorar la relación interpersonal entre los empleados para lograr un equipo de trabajo compartido, armónico e interactuar de manera duradera para el logro de las metas. Después de implementar el programa de intervención diseñado, la aplicación del cuestionario puede identificar diferencias significativas en el comportamiento organizacional y la gestión de conflictos laborales antes y después del programa de intervención, mejorando así la satisfacción laboral, el empleo y la calidad.

Santos et al. (9), en Buenos Aires, en el 2021, en su estudio tuvieron como objetivo “Describir los aspectos que generan conflictos laborales y las relaciones interpersonales en los enfermeros de un hospital público de conurbano Bonaerense”. Estudio observacional, descriptivo, transversal, abril-mayo 2021. Participaron 78 enfermeras. Utilizándose dos encuestas propuestas por Flores Sánchez y Terán Quijada, la “Encuesta de Relaciones Interpersonales y la Encuesta de Conflictos.” Los resultados mostraron que el 37,2% de los encuestados tenían entre 45 y 55 años, y el género dominante en la práctica profesional de enfermería era el femenino, representando el 80,8%; el 44,9% tenía menos de 8 años de trabajo y el 62,8,9% tenía menos de 8 años. Los problemas con la jefatura y el malestar en los pagos puntuaron más bajo en la identificación de conflictos. Se observó que, según la opinión de los sujetos de investigación, la impunidad fue percibida como negativa. Con un valor de  $P < 0.001$ ,



concluyeron que la comunicación y las actitudes de la muestra fueron imparciales, mientras que solo el comportamiento mostró un promedio positivo. Los conflictos laborales más resaltantes fueron los registros de enfermería, “los conflictos interpersonales, los conflictos relacionados con el liderazgo y la insatisfacción con la compensación”.

Bravo et al (26), Buenos Aires, en el 2021. Su estudio tuvo como objetivo “describir la relación que existe entre comunicación interna y el manejo de conflictos que se presentan entre colaboradores la coordinación de enfermería de un servicio de alta complejidad coronaria”. El estudio fue descriptivo de corte transversal entre junio y julio de 2021, los encuestados fueron 99 enfermeros seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia. Utilizando los instrumentos de “comunicación organizacional y de gestión de conflictos”. Tuvieron como resultado que el 64,6% de la muestra fueron mujeres y el 35,4% hombres, siendo la edad media fue de 38,5 años y una desviación estándar de 9,3 años. Se relacionó a la comunicación interna y la gestión de conflictos, siendo la comunicación interna la que obtuvo la puntuación más alta y la comunicación ascendente la más baja. Cuando se relacionó la comunicación interna y la gestión de conflictos, se encontró una relación positiva estadísticamente donde el valor de  $r=0,2605$  y  $P=0,0092$ , en este estudio llegaron a la conclusión que influye la percepción del personal en el manejo de conflictos que presentan la coordinación de enfermería y los colaboradores.

Fernández (10), España, en el 2021. Este estudio tuvo como objetivo el “determinar la relación existente tanto del nivel de inteligencia emocional, como de sus componentes, con los diferentes estilos de resolución del conflicto”. Participaron 279 líderes. Los resultados evidencian que el género femenino obtiene niveles elevados de inteligencia emocional, particularmente en las áreas como las relaciones, las emociones, la autoexpresión y la empatía. Los estilos de manejo

de conflictos están relacionados con otras cualidades personales y laborales, como la educación y el desempeño. Los datos obtenidos mostraron que la inteligencia emocional se asoció favorablemente con los estilos más seguros y cooperativos y negativamente con los estilos menos asertivos. Mostraron efectos mediadores significativos para componentes específicos de la inteligencia emocional, incluida la flexibilidad, la confianza en sí mismos, la tolerancia al estrés, el control de los impulsos y la responsabilidad social. Se concluye que la resolución de conflictos dentro del ámbito laboral debe gestionarse de manera efectiva, para lo cual se debe detectar y resolver de manera temprana, de ahí la importancia de un buen liderazgo. Concluye que se debe manejar efectivamente la resolución de conflictos dentro del ámbito laboral, para ello hay que identificarlos precozmente y ser solucionados, por ello la importancia de un buen líder.

Mora et al (27), Ecuador, en el 2021. Realizaron el estudio con el objetivo de “Determinar la relación del manejo y resolución de conflictos en la gerencia de enfermería de un centro de salud pública de la provincia de Manabí, Ecuador”. Estudio tipo descriptivo correlacional, con una población total de 36 enfermeras. La significancia es de 0.627, aceptándose la hipótesis donde se relaciona el manejo de control de conflictos dentro de la gerencia de enfermería. Concluyen que la gerencia de enfermería tiene una buena estrategia para la resolución de conflictos.

Siket et al. (28), Hungría, en el 2020. Realizaron un estudio con el objetivo de “Predecir la intención de las enfermeras de permanecer en el trabajo en función al clima organizacional”. De diseño transversal, se aplicó el instrumento a una muestra de 367 enfermeras, este instrumento evaluable el clima organizacional, el estrés percibido, autoestima y la capacidad de la resolución de problemas del personal de enfermería. Los hallazgos fueron que la

comunicación conflictiva y el estrés percibido disminuyo la intención de permanecer en el centro de labores en un 50%.

## **2.2. Bases Teóricas:**

### **2.2.1 Conflictos laborales**

#### **2.2.1.1 Definición:**

Un conflicto es un desacuerdo entre las partes interesadas que perciben como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupaciones (29).

La Real Academia de España define conflicto como riña, combate o enfrentamiento armado, pero también como lío, situación desdichada y de difícil resolución (30).

El conflicto laboral se da cuando existe una fricción entre las partes implicadas. En rigor, los conflictos laborales son las diferencias que pueden surgir entre trabajadores y patronos, sólo entre los primeros o sólo entre los segundos, como consecuencia del nacimiento, modificación o realización de relaciones laborales individuales o colectivas (2).

En el campo de la salud, las relaciones con diferentes profesionales de la salud ocurren todos los días y diferentes situaciones requieren su interacción. Es por ello que los trabajadores pueden tener diferencias en la ejecución técnica, en los valores laborales y sociales, así como diferencias relacionadas con la autonomía en la toma de decisiones, que pueden desencadenar disparidad social en el complejo mundo del trabajo.

Entre las causas de conflicto en una institución se encuentran las fallas de comunicación, las fallas estructurales y los problemas de comportamiento personal. Limitaciones de recursos

materiales y financieros, equipos dañados u obsoletos también pueden generar conflictos operativos que afecten el quehacer diario del enfermero.

En cuanto al ambiente de trabajo en los establecimientos de salud, los profesionales necesitan desarrollar la capacidad de trabajar en equipo ante la necesidad de espacios compartidos. El actor también tiene que entender que en este caso coexisten diferentes deseos y anhelos, lo que complica aún más la relación con la obra.

Cabe destacar que cada sujeto de trabajo busca desarrollar roles sociales relevantes, ganando así reconocimiento por los servicios prestados, además de buscar oportunidades de aprendizaje y mejora continua, ganando mayor libertad o autonomía en el desempeño de las tareas, y equidad entre el grado de justa contribución y el finalmente se obtiene un cierto grado de compensación por el trabajo realizado (1).

#### **2.2.1.2. Teorías del conflicto**

Dentro de las teorías tenemos la de Marx y Engels (31) argumentan que “las diferencias que existen en la sociedad están relacionadas con el fin del dominio de los medios de producción, lo que genera diferencias de poder, económicas y la subordinación de quienes no son dueños de los medios de producción”.

Edwards (32) explica que “los trabajadores se unen en el centro de trabajo dando lugar a relaciones sociales. El autor afirma que estas relaciones que se dan en el lugar de trabajo son diferentes y no se pueden englobar en la misma clase que las relaciones sociales, ya que tienen sus propias características”.

Para Chiavenato (20) los conflictos intergrupales se refieren a diferencias y disputas entre grupos o equipos, y en su mayoría ocurren en la relación entre sindicatos y empresas. Cuando

hay conflicto se reconocen una forma específica de competencia mutuamente incompatibles, en este tiempo se da lugar a diferentes tipos de procesos como el de negociar, ser mediador, facilitar o llegar a un acuerdo, así como otras actividades encaminadas a abordarlo, que conducen a diversas formas como el de gestionar, transformar y terminar la confrontación para entrar en una fase en que todas las partes involucradas deben aspirar a la resolución de la confrontación y así mantener, construir y preservar los acuerdos alcanzados por las partes.

Osorio (33) nos refiere que el conflicto laboral se da cuando existe una hostilidad entre los miembros de un empleo, esto dado por múltiples desacuerdos que no son solucionados oportunamente.

#### **Teorías sobre el origen del conflicto:**

Consensualista: dentro de una organización hay equilibrio entre sus trabajadores, es por ello existe un consenso que busca el entendimiento que conduzca a soluciones democráticas y pacíficas.

Conflictivista: se refiere cuándo los trabajadores no tienen los mismos objetivos e intereses, lo que con lleva a contradicciones y diferencia de perspectivas (34).

#### **2.2.1.3 Clasificación de conflictos laborales:**

**a) conflicto laboral individual:** es toda tensión real que se manifiesta externamente entre trabajadores y jefe, con respecto a sus relaciones laborales, por ende, debe haber una tensión real de lo contrario no hay un conflicto.

**b) conflicto colectivo:** se da cuando un grupo de trabajadores tiene un desacuerdo con su jefe.

c) **Conflicto sobre derechos:** se da cuando los trabajadores realizan un reclamo por sus derechos no satisfechos.

d) **Conflicto funcional o constructivo:** Nos permite ver problemas que no veíamos antes, nos ayuda a tomar decisiones más cuidadosas, nos permite buscar toda la información que necesitamos para tomar decisiones y deja espacio para la creatividad y la innovación

e) **Conflicto disfuncionales o destructivos:** esta clase de conflictos destruyen la cohesión entre los equipos de trabajo, alimentan la hostilidad interpersonal y el ambiente de trabajo se vuelve francamente negativo (12).

#### **2.2.1.4 Características:**

##### **a) Características confluyentes:**

Las consecuencias de los conflictos laborales son graves porque pueden durar mucho tiempo y estos también aumentan con el tiempo. Además de su impacto negativo en la organización, puede conducir a una disminución de la productividad, ausentismo y rotación, estrés emocional, ansiedad y depresión, además de insatisfacción laboral. Los conflictos laborales pueden presentarse en el marco de relaciones contractuales de trabajo, así como en la interdependencia entre empresas en la prestación de servicios.

Es por esto que discutimos las características confluyentes de los conflictos capital-trabajo desde la perspectiva de sus orígenes y consecuencias.

En su origen:

Existen incompatibilidades entre las partes.

Una visión diferente de la realidad.

Falta de comunicación adecuada.

Anomalías en las condiciones de trabajo.

Por lo general, se puede detectar de manera oportuna.

Por sus consecuencias:

Aunque son inevitables en su relación con la vida de las personas y las organizaciones, son predecibles.

Son potencialmente peligrosos porque pueden causar serios problemas.

En algunas ocasiones son necesarios porque favorecen el crecimiento personal y de la organización. Se dice que, con una planificación adecuada, se puede prevenir, subestimar y solucionar.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que el conflicto se desarrolla en un contexto cultural y social específico con sus valores y creencias. En resumen, se deben considerar cuatro componentes de fuerzas poderosas en las interacciones sociales que generan conflicto: “valores” que agrupan pautas de acción para cumplir con los estándares establecidos por una sociedad u organización; ‘normas’, que unen a las personas y generan pertenencia y un sentido de autodefensa frente a perturbaciones externas, finalmente, “roles” agrupan funciones asignadas (propias y ajenas) que deben ser asumidas y compatibles (35).

#### **b) Características Personales:**

Emociones: el conflicto crea emociones, lo que lleva a una incomodidad palpable y una tensión constante; las emociones están involucradas en el proceso de acuerdo y desacuerdo.

Contexto: donde ocurre el conflicto define las posibilidades de interacciones saludables, y el contexto abre un entorno que facilita o permite la acción de los empleados.

Historia: La evolución del conflicto da principios de cómo resolver el problema en el futuro, habiendo aprendido sobre la posibilidad de intervención.

Tercero: Las personas afectadas por una situación de conflicto también pueden ser personas cercanas al contexto del problema, por lo que los afectados indirectamente intentan intervenir a través del consejo o la persuasión para lograr un equilibrio.

Recursos: Existen diversos recursos internos y externos en el proceso del conflicto, los recursos internos se refieren a características humanas, comportamiento, carácter, formas de respuesta; en el caso de los recursos externos, se refieren a procedimientos, bienes, dinero e incluso tiempo (36).

### **2.2.1.5 Fuentes**

En los establecimientos de salud, hay una serie de factores que son fuentes de estrés y pueden provocar desacuerdos o conflictos entre el personal. Podemos decir que en el campo del trabajo en salud existe la suma de factores comunes a cualquier trabajador, más aquellos problemas particulares inherentes a nuestra práctica profesional.

- a) Preferencia de método: cuando una persona cree que su propia forma de hacer las cosas es la correcta, incluso el personal que son menos severos cree que han aprendido la forma más eficiente y efectiva de hacer las cosas y que los demás deberían escucharlos y hacerlo como ellos hacen. La realidad es que existen diferentes formas de lograr el resultado deseado.



- b) Falta de recursos: Es común hoy en día que al personal se les pida hacer más por menos, lo que genera conflicto entre los trabajadores, el presupuesto, las herramientas tecnológicas e incluso con los recursos materiales.
- c) Establecimiento de prioridades: cuando el cumplimiento de la tarea depende de varios trabajadores que tienen tiempos diferentes o establecen prioridades diferentes, se genera conflicto. La gente piensa equivocadamente que el grupo debe tener las mismas prioridades, en su lugar se debe admitir la variedad y trabajar en unión.
- d) Diferentes estilos de personalidad: Todos los equipos de trabajo están formados por diferentes personalidades, estos son importantes para un trabajo en equipo efectivo, pero, incluso con buenas intenciones, no se puede evitar la confusión que se dan cuando los trabajadores tienen diferentes opiniones.
- e) Luchas de poder: la necesidad fundamental de control es la fuente de conflictos en el trabajo, quien tiene mucho informe, los mejores espacios y lugares para trabajar, y cuya opinión importa más en la toma de decisiones, son focos de conflicto.
- f) Las personas en el lugar de trabajo juzgan su propio comportamiento y el de los demás en función de lo que creen que se debe hacer y los valores que sostienen. La falta de confianza se profundiza cuando el individuo involucrado cree que los demás provienen del sistema de valores opuesto.
- g) El estrés: La enfermería presenta una pluralidad de estresores en su centro laboral, por ser una ocupación que requiere destreza en las funciones de su trabajo y por qué siempre está trabajando en equipo en la atención directa a los pacientes las 24 horas.

Se identificaron nueve grupos, que son:

Conflicto con el médico.

Insuficiente preparación profesional.

Problema entre compañeros.

Conflictos con el supervisor.

Discriminar.

Sobrecarga de trabajo.

Incertidumbre sobre el tratamiento.

El cuidado de los enfermos terminales y la muerte.

Pacientes y sus familias (29).

#### **2.2.1.6 Dentro de los conflictos laborales según las partes implicadas englobaríamos:**

- a) Conflicto intrapersonal: este tipo de conflicto le sucede a uno mismo, por ejemplo, al tener que cumplir una orden que va en contra de los propios valores o va en contra de la propia forma de trabajar.
- b) Conflicto interpersonal: este afecta a varias personas de la empresa independientemente de su nivel organizacional.
- c) Conflictos intragrupal: este tipo de conflicto se da entre trabajadores de un mismo equipo.
- d) Conflicto intergrupar: este tipo de conflicto se presenta entre trabajadores de diferentes equipos de trabajo (6).

#### **2.2.1.7. Entre los conflictos según las causas que provocan el propio conflicto, estarían:**

- a) Conflicto de pareja, que surge por falta o falla de comunicación.
- b) Conflictos de información, este tipo de conflicto se presenta cuando al menos uno o más trabajadores brindan información falsa o incorrecta en beneficio de su propio trabajo.

- c) Conflicto de interés, este tipo de conflicto se presenta cuando al menos uno o más trabajadores antepone sus intereses a los de los demás (6).

#### **2.2.1.8. Causas de los conflictos**

- a) Causas organizacionales: Se refiere a la gestión de los procesos de trabajo de manera subóptima, generando disconformidad, autoritarismo, irresponsabilidad y la aparición de grandes conflictos en las organizaciones en general con diversos grados de compromiso.
- b) Circunstancias: cuando existe un equilibrio entre el clima organizacional y la cultura se da la satisfacción, pero si estas variables no funcionan correctamente, pueden dejar a los empleados con una sensación de incertidumbre sobre la continuidad de la empresa, la economía e incluso el futuro.
- c) Razones personales: Las razones personales nos hacen conscientes de las distintas situaciones por las cuales el empleado puede tener algún tipo de desorden que le impida realizar adecuadamente su trabajo y genere conflictos en la organización con mayor facilidad, entre los cuales tenemos problemas familiares, emocionales, características personales del trabajador y la Ética, percepciones de situaciones, prejuicios, etc.
- d) Recursos: este surge cuando dos o más empleados tienen que usar la misma herramienta para realizar una tarea un tiempo determinado. Esto es habitual, por ejemplo, en salas de conferencias, proyectores o vehículos de empresa.
- e) Estilo: Cada trabajador tiene su propia forma de trabajar, dependiendo de sus tareas específicas y su personalidad. Es común que surjan problemas, ya que en el grupo de trabajo conviven personal con caracteres diferentes. La forma de evitarlo es conociendo

las actitudes de cada empleado, por ejemplo, a través de un test de personalidad, así asignar el rol correspondiente a su personalidad.

- f) Percepción: los empleados tienen una perspectiva diferente de todo lo que le rodea. Debido a los diferentes puntos de vista, es fácil dar diferentes interpretaciones y pueden surgir conflictos. Eludirlo es fácil y está estrechamente relacionado con disminuir los conflictos de recursos. Solo falta comunicar y dar información muy clara al equipo de trabajo.
- g) Metas: surgen cuando diferentes gerentes dictan diferentes metas u objetivos. Si uno de ellos propone reducir costos mientras que el otro propone aumentar las ventas, habrá problemas entre los trabajadores. Debe haber un objetivo claro y comunicado a los empleados. De esta manera, la eficiencia del trabajo será mayor.
- h) Presión: este conflicto se basa en el conflicto anterior, pero agrega cierta urgencia. Los conflictos de estrés surgen cuando se acerca una fecha límite y para completar su trabajo, el empleado necesita de otro equipo de trabajo que está en ese momento ocupado con otra tarea. La solución a estos problemas es cambiar los plazos, pero se pueden evitar acertando en las prioridades.
- i) Roles: cuando se asignan responsabilidades que van más allá de sus competencias, a veces creando usurpación en funciones que no le competen, si no a otro profesional.
- j) Valores personales: Estas cualidades personales a veces entran en conflicto con otros empleados o incluso con la propia empresa.

Eso significa que la solución a este problema se remonta a la contratación donde se debe seleccionar adecuadamente al personal (6).

### **2.2.1.9 Fases de evolución de un conflicto:**

- a) Características personales: La actitud y reacción de cada individuo ante el conflicto puede ser una u otra, pero lo más importante es que el ambiente de trabajo fomentará aún más las soluciones negativas o positivas.
- b) Nace el conflicto: Hemos dejado claro que el conflicto es inevitable porque lo convivimos en el trabajo con otras personas con educación, edad, ideología, etc. Diferente al nuestro. Hay que ser consciente de eso, tener empatía y saber relacionarse con los demás compañeros de trabajo. Dicho esto, no decimos que haya que tener una posición sumisa y aceptar cualquier otro punto de vista o cualquier posición que sea contraria a la nuestra, sino que hay que saber escuchar, respetar otras ideas y saber tener una conversación hasta que encuentres a las personas adecuadas.
- c) Respuesta al conflicto: que puede ser hostil o alerta, o comprensiva y cooperativa, o huir del conflicto para evitar enfrentarse al conflicto para enfrentarse al otro, someterse, etc.
- d) El resultado del conflicto será negativo o constructivo según su respuesta: Para que el resultado de la gestión de conflictos no afecte negativamente la salud de ningún trabajador, la gestión, la cultura y las políticas de la empresa serán fundamentales para la adecuada gestión y resolución de conflictos.

Ante estas etapas, hay que volver a recalcar que aquellas empresas que cuenten con la resolución de conflictos en sus políticas de prevención dotarán a los empleados de una mayor facilidad para canalizar el conflicto, transformándolo en acción positiva, enriqueciendo a los equipos de trabajo, a los empleados y a la propia empresa (6).

#### **2.2.1.10. Elementos del conflicto:**

- a) Razones: asignación de recursos, relación familiar, diferencias culturales, etc.
- b) Percepción: La perspectiva desde la cual las partes experimentan la situación.
- c) Comunicación: Las formas, técnicas y medios por los cuales nos comunicamos pueden sostener o incluso exacerbar el conflicto.
- d) Información: La cantidad y calidad de la información proporcionada por las partes sobre el asunto de que se trate, así como la información sobre derechos y obligaciones, evitará malentendidos, interpretaciones indebidas y evitará que cualquiera manipule esta información en beneficio propio (6).

#### **2.2.1.11. Manejo de conflictos:**

El manejo de conflictos es la capacidad de resolver de manera efectiva cualquier situación, evento o problema que afecte las relaciones interpersonales y/o ponga en riesgo las metas, intereses y necesidades del personal del establecimiento de salud, así como su capacidad de negociación, a través de la cual se pueden ser descrito en base a diferentes estrategias de acuerdo (6).

#### **2.2.1.12. Dimensiones del manejo de conflictos.**

- a) Evasivo: son características individuales de la persona quien no reconoce que existe el conflicto, tratan de evitar el conflicto, carecen de comunicación y sinceridad y tienden a tener un concepto personal muy bajo, tendiendo a la victimización.

- b) Complaciente: esta persona tiende a tener miedos y la convicción que no tiene ningún poder por ello son inseguros al tratar de dar sus puntos de vista a pesar de estar en desacuerdo con los atacantes y defensores (37).
- c) Compromiso: aquí las partes que están sumergidas en el conflicto deben sensibilizarse y darse cuenta que deben de llegar a un consenso, entonces ambas partes tendrán que ceder un mínimo entre sus exigencias. Se dice que ambas partes perderán un poco, pero llegarán a la resolución del conflicto.
- d) Competencia: es un tipo de estilo agresivo, conlleva a que son ignorados los interés y necesidades de las partes por ende en un enfoque más de ganar y perder. A veces si tiene una reacción más agresiva, lo que aumenta el conflicto, pasando incluso a agresiones verbales y físicas.
- e) Colaboración: se busca un trabajo en equipo que satisfaga las necesidades e intereses, con esto se llega a la meta en que ambos ganan, para esto se necesita de una comunicación asertiva entre sus miembros, para el intercambio de sus diferentes ideas (38).

### **2.2.2. Factores de los conflictos:**

Bolaños (21), nos clasifica los factores de conflictos de la siguiente manera:

- a) Factores culturales: Representan la suma total de creencias, valores e ideas.

Ejemplo: costumbres, tradiciones, religión, estilos de vida.

Costumbres: las costumbres son formas específicas de comportamiento de la sociedad que la diferencian de otras sociedades como son sus fiestas, comida, idioma, vestimenta.

Tradiciones: es una perseverancia de una comunidad en el tiempo.

Religión: creencia espiritual de cada persona.

Estilos de vida: es el comportamiento de una persona, ya sea visto individualmente o en relación con su grupo, se construye en torno a un conjunto de patrones de comportamiento comunes.

- b) Factores estructurales: aquellas aptitudes que perpetúan la desigualdad, el aprovechamiento, etc. Dentro de estos factores están edad, sexo, estado civil, modalidad de contrato, grado académico, tiempo de servicio.

Edad: La edad es una variable continua, expresada a través de la media, lo que se recomienda en un estudio es calcular la edad en el momento de la inclusión al estudio y que la edad debe de describirse de manera coherente y más específica. La edad representa un factor dentro de los conflictos laborales en el personal de enfermería dado q se evidencia que aquellos profesionales con más experiencia, más años de servicio se creen con mayores derechos que sus menores, expresándolos muchas veces en que ellos deberían ser los prioritarios en la elección de vacaciones, en no moverlos del servicio si lo requiriese supervisión, así como en algunos casos no siendo empáticos al expresarse con el personal nuevo, así como presentar roces y malentendidos con su jefe inmediato esto hace que se cree un mal clima laboral, no trabajándose en un clima de bienestar entre todos los partícipes en el cuidado del paciente.

Sexo: es una característica biológica y fisiológica que hace la diferencia entre hombres y mujeres, a estas diferencias se le suma otras con el llamado género que nos refiere a los atributos, roles y actividades que son construidos en una sociedad.

Estado civil: En la mayoría de los casos, es el estatus permanente de un individuo en la sociedad que está relacionado con sus relaciones familiares. Esto conlleva a tener responsabilidades con la familia y el entorno.

Grupo ocupacional: Cada grupo ocupacional incluye un grupo de profesiones u ocupaciones con aspectos comunes. Es una jerarquía de ubicaciones de servidores debido a su educación, capacitación y experiencia en el campo.



Grado académico: Hay tres grados el de licenciatura, maestría y doctor, y se otorgan a nombre del estado luego de completar una determinada cantidad de créditos y otros requisitos legales, como una tesis aplicando los conocimientos aprendidos.

Tiempo de servicio: cantidad de tiempo que labora dentro del Hospital.

Numero de instituciones que labora: en muchos casos el personal de salud trabaja en más de un centro laboral como clínicas privadas en labor asistencial y/o administrativas y en universidades e institutos en labor docente.

Sueldo que percibe: son los ingresos del trabajador después de una labor asistencial, docente, administrativa en un periodo de tiempo.

- c) Factores de comportamiento: se pueden dar conductas agresivas (físicas o verbales) o conductas conversacionales que favorezcan la comprensión y el respeto. Dentro de estos factores tenemos la comunicación, asertividad, liderazgo, unidad de mando.

Comunicación: Las formas, técnicas y medios por los cuales nos comunicamos pueden sostener o incluso exacerbar el conflicto. En las empresas se hablará de una comunicación organizacional que están establecidas como acciones, tareas y procedimientos que se llevan a cabo al transmitir una idea o información, esta parte de la comunicación puede ser adecuada, promedio e inadecuada, Fernández define literalmente a la comunicación organizacional como, una combinación en evolución de técnicas y actividades diseñadas para facilitar y simplificar la entrega de mensajes dentro y fuera de la organización, o desde dentro y fuera de la organización, que influirán en el comportamiento y las actitudes. Los miembros de la organización y el público con quien interactúa para lograr los objetivos de la empresa. (6).

Asertividad: los autores Alberti y Emmos refieren que es el comportamiento que le permite a la persona actuar en su mejor interés, defenderlo sin ansiedad indebida, expresar sentimientos

honestos con facilidad o ejercer sus derechos personales sin quitar los derechos de los demás (39).

Liderazgo: se refiere a los comportamientos y acciones que toman los líderes para inspirar y persuadir a las personas y organizaciones a lograr su visión (40).

### **2.2.3. Estrategias para resolver los conflictos:**

**Escuchar:** las habilidades básicas de comunicación se aplican no solo a la resolución de conflictos, sino a las dimensiones del liderazgo. Por lo tanto, es muy importante comprender la importancia de la perspectiva de los demás. Como buen oyente, es necesario eliminar las barreras que pueden dificultarnos la comprensión del mensaje que nos envía la otra persona.

**Asimilar:** cuando nos encontramos en una situación conflictiva la primera reacción suele ser pensar que uno tiene la razón, lo que nos impide ver otras posibilidades u otras formas de ver la misma situación.

**Responder:** Uno puede bajar los decibeles emocionales de la situación si mantiene la calma y da una respuesta razonable y reflexiva.

Busque un objetivo común que sea beneficioso para ambas partes y replantee su posición después de que la otra persona haya terminado de hablar para que pueda ver qué piensa la otra persona de lo que dijo, también tenemos que preguntarnos cuál es la solución que ofrece y luego cuál uno plantea (29).

### **2.2.4. Conflictos en el quehacer de enfermería:**

Los tipos de gestión de conflictos empleados por las enfermeras pueden variar y basarse en la “negociación, el afrontamiento, manejo, la aceptación, la obediencia o retirada, pero todos estos

tipos son interdependientes y tendrán un impacto en el establecimiento de salud y sus profesionales”.

De acuerdo con un estudio realizado en el campo, los conflictos internos son más prominentes entre las percepciones de los enfermeros gerentes sobre el conflicto en las actividades de gestión de enfermería en el contexto de las instituciones hospitalarias. Su comportamiento en la gestión aconsejan a los miembros del equipo que se reconcilien para evitar que se intensifique la competencia. Además, viejas visiones conflictivas persisten en la cognición compartida. La visión tradicional anterior sostiene que el conflicto es malo, dañino y algo que debe evitarse.

Las instituciones hospitalarias pueden ser consideradas como espacios sociales heterogéneos en los que interactúan diversos profesionales en diferentes roles. Así, las jerarquías, los conflictos y las alianzas se renuevan a diario en la dinámica interna de las instituciones. Este fenómeno se evidencia en el campo de la enfermería donde conviven diferentes niveles de trabajadores.

Uno de los factores importantes que necesita ser fortalecido es la falta de descripción de los atributos y perfiles de cada nivel. Este problema puede dificultar la gestión y ejecución de las acciones de enfermería, generando conflicto y ambigüedad en la toma de decisiones.

Primero, los conflictos necesitan ser entendidos. Además, es importante buscar el origen de su instalación para desarrollar un enfoque interdisciplinario. También es importante repensar el abordaje del conflicto en términos de cuestiones que puedan ser problematizadas, posibilitando así el cambio y el movimiento de conceptos, comprensión y decisiones.

Otra consideración es la planificación en situaciones descritas como conflictos. Eso sucede porque la mayoría de las veces lo que se ve es que el enfrentamiento de los enfermeros con el conflicto es una práctica que se replica y se manifiesta a partir de la experiencia vivida.

Los líderes de enfermería, ya sea en hospitales o en la atención primaria, necesitan desarrollar la comprensión del campo institucional, sus rincones, las relaciones con los agentes internos y externos, y los valores reflejados en la visión y misión institucional para especializarse en las funciones que les competen llevar a cabo.

Algunas de las herramientas básicas de convivencia y manejo de conflictos que pueden ser utilizadas como estrategias en los equipos de salud involucran procesos interpersonales como la negociación y la mediación. Basados en el tercer elemento esencial, la comunicación, estas son buenas opciones.

Los equipos de salud contemporáneos, sus integrantes están inmersos en relaciones de poder, afectivas, laborales, de género, sociales, históricas y culturales que generan pensamientos, sentimientos, patrones de comportamiento y deseos. Se ha demostrado que el conflicto entre los profesionales de la salud afecta la atención brindada al cliente de los servicios de salud. Por esta razón, aprender a manejar los conflictos de manera más efectiva es importante y debe ser primordial para el equipo de salud.

En este sentido, es una vía de reflexión que se cuestiona desde el inicio del aprendizaje de la profesión, los conceptos que se deben desarrollar para enfrentar el conflicto, y los métodos y aprendizajes de las propias instituciones (31).

#### **2.2.5. Dimensión de los conflictos laborales:**

**Desarmonía:** la interacción desequilibra la relación formal y adecuada entre jefes y trabajadores, lo que ocasiona una disonancia en las relaciones y afectando las comunicaciones internas, la aprobación laboral es importante para el buen funcionamiento de la organización,

sobre este punto señalamos que cuando se afecta la tranquilidad de los cooperantes, nos vemos arrastrados a situaciones de conflicto y desencuentro entre sus miembros.

**Incompatibilidad:** las diferencias en el trabajo, ya sea que se manifiesten en el desarrollo de las tareas o en las diferentes ideas y perspectivas al plantear un problema, pueden crear malentendidos y conducir a una incapacidad para aclarar la información que se debe proporcionar para resolver el problema de la manera más fácil, es desinformar y crear dudas. Este indicador de conflicto ocurre cuando la mala comunicación dentro de una organización conduce a malas interpretaciones y se hacen juicios incorrectos sin entender el contexto de la situación, lo que resulta en una comunicación informal que trae ciertas dudas dentro de la organización. Destacaremos los siguientes: un aumento de la comunicación informal y un ambiente de trabajo estresante.

**Conflicto:** Una de las razones importantes para que comiencen los conflictos es la mala autoridad frente a los demás y el poder constante derivado de las intenciones correctas, lo que desencadena estándares personales no objetivos para resolver cualquier dificultad (41).

## **2.2.6 Teorías de enfermería relacionado a conflictos laborales**

### **2.2.6.1 Virginia Henderson y su teoría de las necesidades humanas:**

La función del enfermero es ayudar al enfermo o no enfermo a realizar aquellas acciones que ayuden a su salud o recuperación, que las acciones que realizaría por sí mismo, si tuviera fuerzas, y los conocimientos necesarios, y buscará la forma de ayudarte a independizarte lo antes posible.

Dentro de las 14 necesidades se toma que la necesidad de comunicación y trabajar de forma que provoque satisfacción.

La comunicación es la capacidad de hacerse entender y comprender, gracias a actitudes y gestos.

La necesidad de trabajar de forma que provoque satisfacción nos referimos a la capacidad de los individuos para participar y estar interesados en procesos creativos y sociales, mejorando así su autoestima, bienestar y realización personal. Asimismo, asumir algún rol en una organización social y dedicarse a ella con interés, dedicación y compromiso (42).

#### **2.2.6.2. Relaciones interpersonales de Hildegart Peplau**

Dice que la personalidad de una enfermera es muy importante ya que afecta tanto a ella como a sus pacientes.

Las relaciones interpersonales se denominan al vínculo que se da entre personas y/o grupos, basado en sentimientos, actividades sociales, emociones e intereses.

Es un modelo orientado principalmente a la atención psiquiátrica, basado en los fundamentos teóricos del psicoanálisis, las necesidades humanas y desarrollo personal.

Peplau define el “cuidado psicodinámico” como “una persona que comprende su propio comportamiento para ayudar a otros a identificar las dificultades y aplica los principios interpersonales a los problemas que surgen en cualquier nivel de experiencia”.

Para Peplau, la enfermería es un proceso interpersonal y terapéutico que trabaja con otros procesos humanos para hacer posible la salud de los individuos de una comunidad. Su planteamiento se basa en que el hombre es un ser que vive en un equilibrio precario, y, por tanto, cuando este equilibrio se altera, surge la enfermedad (42).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general:**

H1: Existe relación significativa entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en lima.

H0: No existe relación significativa entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en lima.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación significativa entre los factores estructurales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H0: No existe relación significativa entre los factores estructurales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H1: Existe relación significativa entre los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H0: No existe relación significativa entre los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H1: Existe relación significativa entre los factores culturales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H0: No existe relación significativa entre los factores culturales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación:**

El método que se desarrolló en la investigación fue el hipotético-deductivo. Lorenzano (43), refiere que este método intenta dar respuesta a diferentes cuestiones planteadas por la ciencia, se prueba una hipótesis, de la cual se infieren observaciones, cuya verdad o falsedad indicara si la hipótesis inicial es verdadera o falsa.

### **3.2. Enfoque de la investigación:**

Se empleó el enfoque cuantitativo. Hernández et al (44), definen como un proceso secuencial el cual va partir de una idea, la cual después de ser conceptualizada va permitir elaborar la pregunta, posterior a ello los objetivos, se hizo una revisión de la literatura orientada a temas relacionados a la pregunta, concluye con un marco teórico para guiar la investigación. Estas recopilaciones de datos condujeron a la hipótesis que se probaron para demostrar la validez de la investigación, luego se utilizó el análisis estadístico, sobre una matriz de datos, dando los resultados y conclusiones.



### **3.3. Tipo de investigación:**

Se realizó una investigación aplicada. Hernández et al (44), lo definen como un estudio que generara un conocimiento práctico para dar la solución a un problema. El objetivo es determinar que ocasiona el problema para luego hallar las alternativas de solución.

### **3.4. Diseño de la investigación:**

El diseño que se realizó en la investigación es el de tipo no experimental. Según Hernández et al (40), refieren que este diseño se fundamenta en conceptos, eventos, variables, contextos, agrupaciones que ocurren cuando ningún investigador altera los sujetos de estudio.

Es de Corte transversal. Para Canales et al (45), lo definen así porque es una investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. De alcance descriptivo correlacional. Según Hernández et al (40), refieren que se da cuando dos variables están correlacionadas es decir cuando una variable cambia y la otra variable también cambia. Medirá la relación que existe entre las variables del proyecto.

### **3.5. Población, muestra y muestreo:**

#### **Población:**

Para Canales et al (45), refieren que la población es un conjunto de sujetos sobre los que se desea conocer una característica específica y de los que se resumen los resultados.

El presente proyecto está conformado por la población total de enfermeras que laboran en el Hospital Santa Rosa, está conformada por 244 enfermeras.

**Muestra:**

Canales et al (45), lo definen como al subconjunto representativo de la población objetivo, al cual se le realizara la investigación y tiene como objetivo generalizar los resultados al integro de la población.

Aplicando la fórmula de tamaño de muestra, esta fue conformada por 150 enfermeras que trabajan en los diferentes servicios del hospital Santa Rosa.

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

**FORMULA PARA CALCULAR EL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

$$n = \frac{N a^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + a^2 Z^2}$$

| <b>VARIABLE</b> | <b>DESCRIPCION</b>  | <b>VALOR</b> |
|-----------------|---|--------------|
| A =             | Desviación estándar de la población   | 0,5          |
| N =             | Tamaño de la población  | 244          |
| Z =             | Valor obtenido de la distribución normal para un nivel de confianza del 95% | 1.96         |
| E =             | Limite aceptable del error muestral   | 0,05         |

|                   |   |     |
|-------------------|---|-----|
| <b>Esperado =</b> | Tamaño mínimo de la población objetivo<br>esperado para un nivel de confianza del<br>95 % | 150 |
|-------------------|---|-----|

**Muestreo:**

Según Canales et al (45), refieren que el muestreo es cuando se separa una parte de la población que represente a la totalidad de esta, para ello deben tener las mismas características de la población objetivo.

La presente investigación es probabilístico aleatorio simple, ya que se tomó al azar los individuos que formaran parte de la muestra, para ello se utilizó un sistema de lotería.

**Criterios de inclusión:**

- Personal de enfermería asistencial y administrativo que labore en el hospital Santa Rosa.
- Personal de enfermería que tenga más de 1 mes de antigüedad laborando en el hospital.
- Personal de enfermería que acepte voluntariamente participar en el estudio y firme el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería jubilado
- Personal de enfermería en trabajo remoto.
- Personal de enfermería Foráneo.
- Personal de enfermería que este en todas sus facultades mentales para participar en el presente estudio.

### 3.6 Operacionalización de la variable

| <b>Variable</b>       | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>  | <b>Dimensión</b>       | <b>Indicador</b> | <b>Escala de medición</b> | <b>Escala Valorativa</b>  |
|-----------------------|---|--|------------------------|------------------|---------------------------|---|
| Factores relacionados | Los factores son elementos que pueden moderar una situación, ser causa de una evolución o transformación de los hechos. Un factor es aquel que contribuye a algún resultado siendo responsable del cambio o la variación. | Son datos personales que pueden moderar una situación de conflictos, se van a medir a través de sus dimensiones estructurales, de comportamiento y culturales. | Factores estructurales | Edad.            | Escala ordinal.           | 20 -30 años<br>31 -40 años<br>41 – 50 años<br>51 – 60 años<br>Mayor de 60 años. |
|                       |   |  |                        | Sexo.            | Escala nominal.           | Femenino.<br>Masculino.   |
|                       |   |  |                        | Estado civil.    | Escala nominal.           | Soltero.<br>Casado.<br>Viudo.<br>Divorciado.                                    |

|  |  |  |  |                                       |                 |  |
|--|--|--|--|---------------------------------------|-----------------|--|
|  |  |  |  | Grado académico                       | Escala nominal. | Licenciado<br>Magister<br>Doctorado.                                     |
|  |  |  |  | Tiempo de servicio laboral            | Escala ordinal. | 1-2 años<br>3 a 5 años<br>6 a 10 años<br>11 a 15 años<br>Mas de 15 años. |
|  |  |  |  | Numero de instituciones donde labora. | Escala razón.   | 1<br>2<br>3  |
|  |  |  |  | Sueldo que percibe.                   | Escala ordinal. | Menor de 2000<br>De 2001 a 2500.<br>De 2501 a 2999<br>Mayor de 3000.     |

|  |  |  |  |                          |                    |   |
|--|--|--|--|--------------------------|--------------------|---|
|  |  |  |  | Servicio donde<br>labora | Escala<br>nominal. | Medicina<br>general<br>Cirugía General.<br>Oncología<br>Emergencia<br>Pediatría<br>Uci adultos<br>Uci Neo<br>Neonatología<br>Sala de<br>operaciones.<br>Central de<br>esterilización.<br>Jefatura de<br>enfermería. |
|--|--|--|--|--------------------------|--------------------|---|

|  |  |  |                             |                                |                    |   |
|--|--|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------|---|
|  |  |  |                             |                                |                    | Consultorios<br>externos.   |
|  |  |  | Factor de<br>comportamiento | Comunicación<br>organizacional | Escala<br>ordinal. | Comunicación<br>organizacional<br>adecuada<br>(60 – 75 pts.)<br>Comunicación<br>organizacional<br>promedio.<br>(45 – 59 pts.)<br>Comunicación<br>organizacional<br>inadecuada.<br>(01 – 44 pts.). |
|  |  |  | Factor cultural             | Religión                       | Escala<br>Nominal. | Católico<br>Evangélico  |

|   |   |   |                     |              |                 |   |
|---|---|---|---------------------|--------------|-----------------|---|
|   |   |   |                     |              |                 | Cristiano<br>Otros                        |
| Estilo de manejo de Conflictos laborales. | El conflicto laboral se da cuando existe una fricción entre las partes implicadas el manejo de estos conflictos es la capacidad de resolver de manera efectiva cualquier situación, evento o problema que afecte las relaciones interpersonales y/o ponga en riesgo las metas, intereses y necesidades del personal del | Evalúa el estilo de manejo de conflicto laboral del personal de enfermería, estos pueden ser de: estilo complaciente, competidor, comprometido, cooperador y evasivo, evaluados a través de 30 preguntas cerradas construidas según escala tipo likert de 4 | Estilo evasivo.     | Evasivo      | Escala ordinal. | Estilo evasivo.<br>(0 – 9 puntos).        |
|   |   |   | Estilo complaciente | Complaciente |                 | Estilo complaciente.<br>(10 – 24 puntos). |
|   |   |   | Estilo competidor   | Competidor   |                 | Estilo competidor.<br>(25 – 75 puntos).   |
|   |   |   | Estilo comprometido | Comprometido |                 | Estilo comprometido<br>(76 – 90 puntos.)  |
|   |   |   | Estilo colaborador  | Colaborador  |                 | Estilo colaborador.                       |



|  |  |   |  |  |  |                           |
|--|--|---|--|--|--|---------------------------|
|  | <p>establecimiento de salud, así como su capacidad de negociación, a través de la cual se pueden ser descrito en base a diferentes estrategias de acuerdo.</p> | <p>alternativas, cuya valoración esta entre 1 (nunca) y 4 (siempre).<br/> Siendo el resultado solo un tipo de estilo por cada encuestado.</p> |  |  |  | <p>(91 - 120 puntos).</p> |
|--|--|---|--|--|--|---------------------------|

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se empleó la encuesta. Canales et al. (45), define a la encuesta como la forma de conseguir datos relacionados a conocimientos, actitudes, intereses, que serán proporcionados por los mismos individuos de estudio.

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

En este presente estudio se aplicaron instrumentos de tipo cuestionario, el primero donde se obtuvo datos demográficos y laborales, otro referente a comunicación que es un factor de comportamiento y por último uno referente a estilos de conflictos.

Canales et al. (45), refieren que el cuestionario es una herramienta que esta formulada para responder preguntas, obteniendo respuestas relacionadas al problema de investigación, el cual será llenado por el mismo sujeto de estudio.

Para el cuestionario sobre factores se está tomando los datos demográficos y laborales del personal de enfermería como son: edad, sexo, estado civil, modalidad de contrato, tiempo de servicio, grado académico, en cuantas instituciones trabaja, cual es el sueldo que percibe, servicio donde labora, así como para los factores de comportamiento aplicando el cuestionario de comunicación organizacional y sobre factores culturales una pregunta relacionada a religión.

El cuestionario de comunicación organizacional fue elaborado por Portugal, adaptado al contexto Peruano por Ramos en el año 2018, en su estudio “Análisis psicométrico del test de comunicación organizacional”, este instrumento es un cuestionario de escala tipo Likert constituida por 15 ítems que evalúan el tipo de comunicación organizacional teniendo cada ítem 5 opciones de respuesta, frecuentemente puntaje de 4, algunas veces puntaje de 3,

ocasionalmente 2 puntos y nunca con el puntaje de 1, midiendo a la comunicación organizacional en nivel ascendente, descendente y horizontal, con esta puntuación se obtendrá el puntaje para evaluar en que rango se encuentran si obtiene un puntaje de 60 a 75 es alta y se tendrá que esta persona tiene una comunicación organizacional adecuada, si obtuvo de 45 a 59 puntos la persona tendrá una comunicación organizacional promedio y por último el puntaje de 1 a 44 este tipo de comunicación será inadecuada (46).

El cuestionario de estilos de conflicto fue elaborado por Ralph Kilmann quien es un educador y autor estadounidense, coautor junto a Kenneth Thomas realizaron un método en el año 1974, planteando diferentes estrategias para la resolución de conflictos.

Este test ha sido adaptado En el Perú por Rodríguez (2012), este test es un cuestionario que sirve para conocer el comportamiento de la persona durante la presencia de conflictos. Abarca dos ejes básicos: asertividad, cooperación (47).

Asertividad: una habilidad social, según Daniel Goleman, “Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas” (48).

Cooperación: es un comportamiento noble y constructivo que promueve la armonía con los demás y respuestas individuales positivas a las circunstancias (47).

Enfatiza las necesidades de uno y de la otra parte, lo que genera 5 maneras de enfrentar los conflictos: elusión, acomodo, compromiso, competencia y colaboración.

Acomodo: esta persona tiende a tener miedos y la convicción que no tiene ningún poder por ello son inseguros al tratar de dar sus puntos de vista a pesar de estar en desacuerdo con los atacantes y defensores (35).

Compromiso: aquí las partes que están sumergidas en el conflicto deben sensibilizarse y darse cuenta que deben de llegar a un consenso, entonces ambas partes tendrán que ceder un mínimo entre sus exigencias. Se dice que ambas partes perderán un poco, pero llegarán a la resolución del conflicto.

Competencia: es un tipo de estilo agresivo, conlleva a que son ignorados los interés y necesidades de las partes por ende en un enfoque más de ganar y perder. A veces si tiene una reacción más agresiva, lo que aumenta el conflicto, pasando incluso a agresiones verbales y físicas.

Colaboración: se busca un trabajo en equipo que satisfaga las necesidades e intereses, con esto se llega a la meta en que ambos ganan, para esto se necesita de una comunicación asertiva entre sus miembros, para el intercambio de sus diferentes ideas (38).

Este test comprende 30 preguntas en total, las cuales contestan a las 5 maneras de enfrentar el conflicto.

El modo complaciente abarca las preguntas 1,4,15,23,25,27 y 29. El modo competidor tiene las preguntas 7,10,11,16,24. El modo compresivo abarca las preguntas 2,3,9,13,19,21,26. El modo colaborador representado por las preguntas 5,2,18,20,28 y 30. El modo evasivo comprende las preguntas 6,8,14,17 y 22 (5).

Este instrumento es un cuestionario de escala tipo Likert constituida por 30 ítems que evalúan cada estilo, teniendo cada ítem 4 opciones de respuesta. 1) Nunca, 2) Algunas veces, 3) Frecuentemente y 4) Siempre (48).

### **3.7.3. Validación**

Hernández et al (43), refieren que la validez tiene una característica resaltante que es que el instrumento tenga la capacidad de obtener el mismo resultado para medir la variable, esta medición debe efectuarse en las mismas condiciones que el participante y su entorno.

En el test de comunicación se determinó la validez del contenido con el coeficiente V de Aiken el cual dio como resultado 1,00 por cada uno de los ítems.

En el Perú este test de Thomas Killman se ha modificado según la realidad de nuestro país, asimismo, se comprobó la validez del test de estilos de manejo de conflictos en el Perú mediante el análisis factorial exploratorio, lo que permitió validar la estructura de los factores mediante el enfoque de componentes principales, técnica usada para preservar la mayor cantidad de datos posibles, buscando la proyección de los datos, debido a ello no se ha realizado proceso de validación para el estudio contrastando las comunalidades de la varianza de acuerdo a la solución factorial, dado que la validez de los hallazgos de esta encuesta está determinada por la validez de criterio de los jueces, con un porcentaje de validez promedio de 97.33% para la herramienta. Además, también se utilizaron las pruebas de KMO y Bartlett y el resultado fue de 0.713, lo que indicó que el análisis factorial fue adecuado para la población de estudio anterior. La prueba de esfericidad de Bartlett tiene un valor de significación de 0.000, lo que indica que existe una correlación entre los ítems. Nuevamente, el análisis factorial arrojó cinco factores con una varianza acumulada total de 51,885 (49).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para Hernández et al (43), cuando los resultados de la encuesta se vuelven altamente efectivos, es decir, cuando no hay prejuicio, los resultados de la investigación pueden

considerarse confiables. Es por ello que, si se determina que un instrumento es repetible y consistente, se puede asegurar que es confiable.

Para el test de comunicación organizacional se hayo la confiabilidad a través de la prueba binomial se hayo un resultado por debajo de 0.05 lo cual valido dicho instrumento con sus 15 ítems, por otro lado, para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach siendo el resultado 0.808 lo que significó una consistencia interna alta.

El test de Thomas Kilman fue adaptado a la realidad peruana pasando por filtros como es la evaluación de expertos dándonos un indicador de confiabilidad de la prueba de estilo de manejo de conflictos de Thomas-Kilman, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para la muestra de 52 individuos y 30 ítems en este estudio fue de 0,875, lo considero adecuado (50).

#### **Ficha técnica del instrumento test de comunicación organizacional**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Nombre                      | Test de comunicación organizacional Portugal   |
| Autor                       | Portugal   |
| Adaptación                  | Peruana por Ramos en el 2018   |
| Aplicación                  | Adultos  |
| Administración              | Individual, se debe garantizar las condiciones de privacidad y consentimiento informado.   |
| Duración                    | Tiempo aproximado de 10 a 12 min.  |
| Descripción del instrumento | El cuestionario de comunicación organizacional fue elaborado por Portugal, adaptado al contexto Peruano por Ramos en el año 2018, en su estudio “Análisis psicométrico del test de comunicación organizacional”, este instrumento es un cuestionario de escala tipo Likert |

|                         |   |
|-------------------------|---|
|                         | <p>constituida por 15 ítems que evalúan el tipo de comunicación organizacional teniendo cada ítem 5 opciones de respuesta, frecuentemente puntaje de 4, algunas veces puntaje de 3, ocasionalmente 2 puntos y nunca con el puntaje de 1, midiendo a la comunicación organizacional en nivel ascendente, descendente y horizontal, con esta puntuación se obtendrá el puntaje para evaluar en que rango se encuentran si obtiene un puntaje de 60 a 75 es alta y se tendrá que esta persona tiene una comunicación organizacional adecuada, si obtuvo de 45 a 59 puntos la persona tendrá una comunicación organizacional promedio y por último el puntaje de 1 a 44 este tipo de comunicación será inadecuada</p> |
| Finalidad               | <p>Este instrumento tiene como finalidad evaluar el nivel de comunicación organizacional sea alto lo que hace referir a una adecuada comunicación organizacional, medio con una comunicación organizacional promedio y bajo con una inadecuada comunicación organizacional.</p>   |
| Tipificación            | <p>Con relación a la categorización del test de comunicación organizacional, se obtendrá como resultado el nivel de comunicación organizacional sea este adecuado, promedio o inadecuado.</p>   |
| Validez y confiabilidad | <p>En relación a la validez de este instrumento se determinó la validez del contenido con el coeficiente V de Aiken el cual dio como resultado 1,00 por cada uno de los ítems.</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Se obtuvo la confiabilidad a través de la prueba binomial se hayo un resultado por debajo de 0.05 lo cual valido dicho instrumento con sus 15 ítems, por otro lado, para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach siendo el resultado 0.808 lo que significó una consistencia interna alta.</p> |
|--|---|

Fuente: Repositorio Universidad Nacional de San Agustín

### **Ficha técnica del instrumento test de estilos de conflicto de Thomas Kilman**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Nombre                      | Test de estilos de Conflicto de Thomas Kilman (TKI)   |
| Autores                     | Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilman   |
| Procedencia                 | Estados Unidos  |
| Adaptación                  | Peruana por Izaquel Marcelino Rodríguez en el 2012  |
| Versión                     | The Thomas mode instrument  |
| Aplicación                  | Adultos   |
| Administración              | Individual, se debe garantizar las condiciones de privacidad y consentimiento informado.  |
| Duración                    | Tiempo aproximado de 15 a 20 min.   |
| Descripción del instrumento | El test (TKI), la prueba es un cuestionario utilizado para comprender cómo se comportan las personas durante un conflicto. Abarca dos ejes básicos: la confianza en uno mismo y la cooperación. |



|              |   |
|--------------|---|
|              | <p>Enfatiza las necesidades de uno y de la otra parte, lo que genera 5 maneras de enfrentar los conflictos: elusión, acomodo, compromiso, competencia y colaboración.</p> <p>Este test comprende 30 preguntas en total, las cuales contestan a las 5 maneras de enfrentar el conflicto.</p> <p>El modo complaciente abarca las preguntas 1,4,15,23,25,27 y 29. El modo competidor tiene las preguntas 7,10, 11,16,24. El modo comprensivo abarca las preguntas 2,3,9,13,19,21,26. El modo colaborador representado por las preguntas 5,2,18,20,28 y 30. El modo evasivo comprende las preguntas 6,8,14,17 y 22.</p> |
| Finalidad    | <p>Este instrumento tiene como finalidad evaluar el comportamiento de la persona frente a situaciones que generen conflictos, se puede medir la conducta de la persona en dos dimensiones asertivo y cooperador, identificando a través de las preguntas los modos de afrontar un conflicto los cuales son: complaciente, competidor, comprensivo, colaborador y evasivo.</p>   |
| Tipificación | <p>Con relación a la categorización del test de Thomas Kilmann, no hay respuestas correctas, dado que los 5 modos de resolución de conflictos son útiles en algunas situaciones.</p> <p>Este test a sido proyectado para medir las combinaciones de los modos de resolución de conflictos.</p>  |

|                                |   |
|--------------------------------|---|
|                                | <p>Cada modalidad tendrá un puntaje alto y bajo, esto quiere decir que al tener un puntaje alto estas siendo más asertivo y cooperador, en la resolución de conflictos. Sin embargo, al tener un puntaje bajo se evidencia que tiene dificultades para resolver estos conflictos.</p>   |
| <p>Validez y confiabilidad</p> | <p>En relación a la validez de este instrumento se realizó un análisis factorial exploratorio, resultando que este explica el 66,884% de la varianza acumulada total. También hubo una validez de criterio de los jueces, con un porcentaje de validez promedio de 97.33% para la herramienta, en la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo un valor de significación de 0.000, lo que indica que existe una correlación entre los ítems y en cuanto a la confiabilidad de la prueba de estilo de manejo de conflictos de Thomas-Kilman, se ha utilizado el coeficiente alfa de Cronbach para la muestra de 52 individuos y 30 ítems en este estudio fue de 0,875, lo considero adecuado</p> |

Fuente: Redalyc

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos:

Se utilizó el programa Word para la redacción del presente proyecto.

Se solicitó una carta de presentación a la universidad y se tramitó el permiso en el Hospital Santa Rosa para realizar la investigación, coordinándose las fechas y horarios para la resolución del instrumento, previa firma del consentimiento informado, se aplicó el instrumento a través del Google Forms realizándose así la aplicación del test modificado de

Thomas Kilmann y cuestionario sociodemográfico – laboral y de comunicación ya sea virtual y presencial, a la muestra que estuvo conformada por el personal de enfermería del hospital santa Rosa utilizando el corte transversal (45).

Se empleó el programa Excel para el procesamiento de los datos como la realización de tablas y gráficos para el análisis de estos. Se aplicó el programa SPSS, así también se consideró los estadísticos descriptivos en el presente estudio ya que este estudio tiene una muestra de 150 personas. Se aplicó la prueba chi cuadrado para analizar variables cualitativas y así hallar el grado de relación de los factores relacionados y el estilo de manejo de conflictos laborales, dado que el valor del nivel de significancia que se evaluaron es menor de **0.05**, también este coeficiente mide la relación entre las dos variables.

### **3.9. Aspectos éticos:**

- Autonomía, se utilizó el consentimiento informado, brindando la información adecuada y oportuna antes de ser participe del estudio (51).
- Se tuvo presente los lineamientos éticos y legales, así como los principios éticos (51).
- Confidencialidad, se mantendrá la privacidad en cuanto a los resultados obtenidos por cada encuestado (51).
- Veracidad, se mantendrá este principio ético haciendo confiable el estudio, porque se mantendrá la veracidad de los datos (51).
- Beneficencia, los datos obtenidos serán beneficiosos para mejorar las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo (51).
- Se obtuvo la aprobación del comité de ética de la Universidad Norbert Wiener con Expediente N.º: 1078-2023

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados:

#### Análisis Descriptivo

A continuación, presentaremos una tabla con información recopilada de las variables Factores relacionados en todas sus Dimensiones Factores Estructurales, Factores Culturales y Factores de Comportamiento, así como la variable Estilo de Manejo de los Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N° 1

| Dimensión              | Indicador             | Categoría         | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|-----------------------|-------------------|------------|------------|
| Factores Estructurales | Edad                  | 20 - 29 años      | 12         | 8.0%       |
|                        |                       | 30 -40 años       | 32         | 21.3%      |
|                        |                       | 41 – 50 años      | 46         | 30.7%      |
|                        |                       | 51 – 60 años      | 50         | 33.3%      |
|                        |                       | Mayor de 60 años. | 10         | 6.7%       |
|                        | Sexo                  | Femenino          | 99         | 66.0%      |
|                        |                       | Masculino         | 51         | 34.0%      |
|                        | Estado Civil          | Soltero           | 79         | 52.7%      |
|                        |                       | Casado            | 63         | 42.0%      |
|                        |                       | Divorciado        | 6          | 4.0%       |
|                        |                       | Viudo             | 2          | 1.3%       |
|                        | Modalidad de Contrato | Nombrado          | 110        | 73.3%      |
| CAS                    |                       | 40                | 26.7%      |            |

|                            |                      |     |       |
|----------------------------|----------------------|-----|-------|
| Grado Académico            | Licenciado           | 122 | 81.3% |
|                            | Magister             | 28  | 18.7% |
| Tiempo de Servicio         | Menor de 1 año       | 7   | 4.7%  |
|                            | De 1 a 5 años        | 17  | 11.3% |
|                            | De 6 a 10 años       | 23  | 15.3% |
|                            | De 11 a 15 años      | 31  | 20.7% |
|                            | Mas de 15 años       | 72  | 48.0% |
| Instituciones donde labora | 1 institución        | 95  | 63.4% |
|                            | 2 instituciones      | 53  | 35.3% |
|                            | 3 instituciones      | 2   | 1.3%  |
| Sueldo                     | Menor de S/.2000     | 2   | 1.3%  |
|                            | De S/.2001 a S/.2500 | 11  | 7.3%  |
|                            | De S/.2501 a S/.2999 | 28  | 18.7% |
|                            | Mayor de S/.3000     | 109 | 72.7% |

**Fuente: Elaboración Propia**

Se observa en la tabla anterior para la Dimensión Factores Estructurales de la Variable Factores relacionados de los Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima el 33.3% presentan una edad entre 51 y 60 años, mientras que en un 30.7% presentan una edad entre 41 y 50 años así como en un 21.3% presentan una edad entre 30 y 40 años; también se presentan del Sexo Femenino 66.0% del personal de enfermería, para el Estado Civil Soltero se tuvieron el 52.7% de enfermeras, como Casadas se observaron al 42.0%; en lo que respecta a la Modalidad de Contrato en un 73.3% son Nombradas; en el Grado Académico como Licenciadas son el 81.3% de enfermeras y como Magister son 18.7%; también para el Tiempo de Servicio los que tienen más de 15 años son el 48.0%, los que tienen entre 11 y 15 años de servicio son el 20.7% y los que tienen entre 6 a 10 años de servicio son el 15.3%; también en el número de instituciones que laboran el 63.4% indican que es 1 Institución y que son 2 instituciones en un 35.3%; en lo que respecta al Sueldo que perciben indican que es mayor a S/.3000 en un 72.7%; los que perciben entre S/.2501 y S/.2999 en un 18.7%.

Tabla N°2

| Dimensión                  | Indicador                           | Categoría  | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Factores Culturales        | Religión                            | Católico   | 117        | 78.0%      |
|                            |                                     | Evangélico | 22         | 14.7%      |
|                            |                                     | Cristiano  | 8          | 5.3%       |
|                            |                                     | Otros      | 3          | 2.0%       |
| Factores de Comportamiento | Tipo de Comunicación Organizacional | Inadecuada | 18         | 12.0%      |
|                            |                                     | Promedio   | 110        | 73.3%      |
|                            |                                     | Adecuada   | 22         | 14.7%      |

**Fuente: Elaboración Propia**

Se observa en la tabla anterior para la Dimensión Factores Culturales de la Variable Factores relacionados a los Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima el 78.0% indican que tienen una Religión Católica, mientras que en un 14.7% indican que tienen una Religión Evangélica.

También observamos en la tabla anterior para la Dimensión Factores de Comportamiento de la Variable Factores Relacionados de los Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima el 73.3% indican que su tipo de Comunicación Organizacional es Promedio, mientras que en un 14.7% indican que tienen un Tipo de Comunicación organizacional Adecuada.

A continuación, presentaremos una tabla con información recopilada de la variable Estilo de Manejo de los Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N° 3

| Variable                       | Categoría           | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|---------------------|------------|------------|
| Estilo de Manejo de Conflictos | Estilo Comprometido | 98         | 65.3%      |
|                                | Estilo Competidor   | 42         | 28.0%      |
|                                | Estilo Colaborador  | 10         | 6.7%       |

**Fuente: Elaboración Propia**

Podemos observar en la tabla anterior para la variable Estilo de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima el 65.3% indican que su Estilo es Comprometido, mientras que en un 28.0% indican que su Estilo es Competidor, en cuanto al estilo Evasivo y Complaciente se obtuvo que ningún participante de la muestra presenta estos estilos de manejo de conflicto.

**Análisis Estadístico**

**Hipótesis General**

A continuación, se desarrollará el análisis para la Hipótesis general del presente estudio de investigación

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los Factores relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los Factores relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N°4

|  | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|--|-------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson  | 6.566 | 8  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud   | 9.692 | 8  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal   | ,794  | 1  | 0,000                                |
| N de casos válidos   | 150   |    |                                      |
| a.0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.<br>La frecuencia mínimo esperada es 6,29 |       |    |                                      |

**Fuente: Elaboración Propia**

Según se detalla en la Tabla N° 4 la Prueba de Chi cuadrado para los Factores relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el Personal de Enfermería del Hospital Santa Rosa de Lima podemos verificar para la Dimensión Factores Estructurales de la Variable Factores relacionados sus valores en la Prueba nos da un valor para el Nivel de Significancia de 0.000 el cual es menor al valor de contraste que es 0.050; el indicador de Modalidad de contrato , Edad, Sexo, Estado Civil, Grado Académico, Tiempo de Servicio, Instituciones donde labora y Sueldo su nivel de significancia para todos es menor a 0.050 por lo tanto podemos indicar que se encuentran relacionado con la variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales. De igual manera se puede observar que la Dimensión Factores Culturales de la Variable Factores relacionado el Indicador Religión se encuentra relacionado pues su valor de significancia es 0.000 el cual es menor a 0.050 por lo tanto podemos indicar que se encuentra relacionado con la variable Estilos de Manejo de Conflictos



Laborales. A su vez también se observa que la Dimensión Factores de Comportamiento de la Variable Factores relacionado el Indicador Tipo de Comunicación Organizacional se encuentra relacionado pues su valor de significancia es 0.000 el cual es menor a 0.050 por lo tanto podemos indicar que se encuentra relacionados con la variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales.

Tabla N°5

| Indicador                   | Chi cuadrado |     |       |
|-----------------------------|--------------|-----|-------|
|                             | Estadístico  | gl. | Sig.  |
| Sexo                        | 0.212        | 150 | 0.010 |
| Edad                        | 0.152        | 150 | 0.020 |
| Estado civil                | 0.152        | 150 | 0.032 |
| Modalidad de contrato       | 0.078        | 150 | 0.023 |
| Grado académico             | 0.150        | 150 | 0.031 |
| Tiempo de servicio          | 0.089        | 150 | 0.015 |
| Instituciones donde labora  | 0.120        | 150 | 0.018 |
| suelo                       | 0.110        | 150 | 0.021 |
| Comunicación organizacional | 0.148        | 150 | 0.019 |
| Religión                    | 0.129        | 150 | 0.012 |

**Fuente: Elaboración Propia**

Se evidencia que para cada indicador que pertenecen a la dimensión factores estructurales si se relaciona significativamente con los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023, sostenido por el resultado de la prueba de chi cuadrado siendo el p – valor, para el indicador edad ( $p = 0.010$ ), sexo ( $p = 0.020$ ), estado civil ( $p = 0.032$ ), grado académico ( $p = 0.031$ ), tiempo de servicio ( $p = 0.015$ ), instituciones que labora ( $p = 0.018$ ), sueldo que percibe ( $p = 0.021$ ), comunicación organizacional ( $p = 0.019$ ), y Religión ( $p = 0.012$ ), correlaciones que son menores al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ).

### **Hipótesis Especifica 1**

A continuación, se desarrollará el análisis para la primera Hipótesis Específica del presente estudio de investigación

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre los Factores Estructurales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los Factores Estructurales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N° 6

|                              | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson      | 5.713 | 8  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 8.492 | 8  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | ,795  | 1  | 0,000                                |
| N de casos válidos           | 150   |    |                                      |

a.0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

La frecuencia mínimo esperada es 6,29

**Fuente: Elaboración Propia**

Tabla N° 7: Factores estructurales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería Hospital santa Rosa Lima.

| Estilo de manejo de conflictos | comprometido |    |          |       | Competidor |    |          |       | colaborador |    |          |      | Total |     |
|--------------------------------|--------------|----|----------|-------|------------|----|----------|-------|-------------|----|----------|------|-------|-----|
|                                | observado    |    | esperado |       | observado  |    | esperado |       | observado   |    | esperado |      |       |     |
|                                | Fi           | %  | fi       | %     | fi         | %  | fi       | %     | fi          | %  | fi       | %    |       |     |
| edad                           | 20 -29       | 6  | 6.12     | 7.84  | 8          | 4  | 9.5      | 3.36  | 8           | 2  | 20       | 0.8  | 8     | 12  |
|                                | 30 -40       | 18 | 18.36    | 20.9  | 21.3       | 12 | 28.57    | 8.96  | 21.33       | 2  | 20       | 2.1  | 21    | 32  |
|                                | 41 -50       | 30 | 30.6     | 30.05 | 30.6       | 13 | 30.95    | 12.88 | 30.66       | 3  | 30       | 3.06 | 30.66 | 46  |
|                                | 51 -60       | 34 | 34.69    | 32.6  | 33.26      | 13 | 30.95    | 14    | 33.3        | 3  | 30       | 3.3  | 33    | 50  |
|                                | Mayor de 60  | 10 | 10.2     | 6.5   | 6.6        | 0  | 0        | 2.8   | 6.6         | 0  | 0        | 0.6  | 6     | 10  |
| sexo                           | Femenino     | 60 | 61.22    | 64.68 | 66         | 29 | 69.04    | 27.72 | 66          | 10 | 100      | 6.6  | 66    | 99  |
|                                | masculino    | 38 | 38.77    | 33.32 | 34         | 13 | 30.95    | 14.28 | 34          | 0  | 0        | 3.40 | 34    | 51  |
| Estado civil                   | Soltero      | 47 | 47.95    | 51.61 | 52.6       | 25 | 59.22    | 22.12 | 52.66       | 7  | 70       | 5.2  | 52    | 79  |
|                                | Casado       | 43 | 43.87    | 41.16 | 42         | 17 | 40.47    | 17.64 | 42          | 3  | 30       | 4.2  | 42    | 63  |
|                                | Viudo        | 2  | 2.04     | 1.3   | 1.32       | 0  | 0        | 1.68  | 4           | 0  | 0        | 0.4  | 4     | 6   |
|                                | divorciado   | 6  | 6.12     | 3.92  | 4          | 0  | 0        | 1.68  | 4           | 0  | 0        | 0.4  | 4     | 6   |
| Modalidad de contrato          | CAS          | 23 | 23.46    | 26.13 | 26.66      | 16 | 38       | 11.2  | 26.6        | 1  | 10       | 2.6  | 26.6  | 40  |
|                                | nombreado    | 75 | 76.53    | 71.86 | 73.3       | 26 | 61.9     | 30.8  | 73.3        | 9  | 90       | 7.3  | 73.4  | 110 |

|                            |                  |    |       |       |       |    |       |       |       |    |     |      |      |     |
|----------------------------|------------------|----|-------|-------|-------|----|-------|-------|-------|----|-----|------|------|-----|
| Grado académico            | Licenciado       | 83 | 84.69 | 79.7  | 80.32 | 32 | 76.19 | 33.6  | 81.3  | 7  | 70  | 8.13 | 81.3 | 122 |
|                            | Magister         | 15 | 15.3  | 18.29 | 18.6  | 10 | 23.8  | 7.84  | 18.66 | 3  | 30  | 1.86 | 18.6 | 28  |
| Tiempo de servicio         | Menos de 1 año   | 3  | 3.06  | 4.57  | 4.6   | 4  | 9.52  | 1.96  | 4.57  | 0  | 0   | 0.46 | 4.6  | 7   |
|                            | De 1 a 5 años    | 13 | 13.26 | 11.1  | 11.32 | 3  | 7.14  | 4.76  | 11.3  | 1  | 10  | 1.13 | 11.3 | 17  |
|                            | De 6 a 10 años   | 18 | 18.36 | 15.02 | 15.32 | 4  | 9.52  | 6.44  | 15.3  | 1  | 10  | 1.53 | 15.3 | 23  |
|                            | 11 a 15 años     | 25 | 25.5  | 20.25 | 20.66 | 6  | 14.28 | 8.56  | 20.38 | 0  | 0   | 2.66 | 20.6 | 31  |
|                            | Mayor de 15 años | 39 | 39.79 | 47.04 | 48    | 25 | 59.52 | 20.16 | 48    | 8  | 80  | 4.8  | 48   | 72  |
| Instituciones donde labora | 1                | 67 | 38.36 | 62.06 | 63.3  | 24 | 51.17 | 26.6  | 63.3  | 4  | 40  | 6.3  | 63   | 95  |
|                            | 2                | 30 | 30.61 | 34.62 | 35.32 | 17 | 40.47 | 17.8  | 35.3  | 6  | 60  | 3.53 | 35.3 | 53  |
|                            | 3                | 1  | 1.02  | 1.3   | 1.32  | 1  | 2.3   | 0.56  | 1.3   | 0  | 0   | 0.13 | 1.3  | 2   |
| Sueldo que percibe         | Menos de 2000    | 2  | 2.04  | 1.3   | 1.3   | 0  | 0     | 0.56  | 1.3   | 0  | 0   | 0.13 | 1.3  | 2   |
|                            | 2000-2500        | 8  | 8.16  | 7.1   | 7.2   | 3  | 7.14  | 3.08  | 7.3   | 0  | 0   | 0.73 | 7.3  | 11  |
|                            | 2501 - 2999      | 22 | 22.4  | 18.29 | 18.6  | 6  | 14.28 | 7.84  | 18.66 | 0  | 0   | 1.86 | 18.6 | 28  |
|                            | Mayor de 3000    | 66 | 67.34 | 72.21 | 72.66 | 33 | 78.51 | 30.52 | 72.6  | 10 | 100 | 7.26 | 72.6 | 109 |

**Fuente: Elaboración Propia**

Según se detalla en la Tabla N° 7 la Prueba de Chi cuadrado para la Dimensión Factores Estructurales de la Variable Factores relacionados podemos observar que los indicadores como Modalidad de Contrato, Edad, Sexo, Estado Civil, Grado Académico, Tiempo de Servicio, Instituciones donde Labora y Sueldo su valor de Sig. (Bilateral) se encuentran por debajo del valor de contraste 0.050 por lo cual podemos señalar que dichos Indicadores se encuentran relacionados con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Se determinó que para estilo de manejo de conflicto comprometido en el rango de edad de 20 a 29 años el 6.12 % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 18.36 %, para el rango 41 a 40 años 30.6 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 34.69 % y los mayores

de 60 años un 10.2 %. Para el estilo de manejo de conflicto competidor se obtuvo para el rango de edad de 20 a 29 años el 9.5 % % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 28.57 %, para el rango 41 a 40 años 30.95 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 30.95 % y los mayores de 60 años un 0 % y para el estilo de manejo de conflicto colaborador en el rango de edad de 20 a 29 años el 20 % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 20 %, para el rango 41 a 40 años 30 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 30% y los mayores de 60 años un 0 %.

Se determinó que para estilo de manejo de conflicto comprometido el sexo femenino representa el 61.22 % frente a un 38.77% del sexo masculino. Para el estilo de manejo de conflicto competidor el sexo femenino representa el 69.04 % frente a un 30.95% del sexo masculino y para el estilo de manejo de conflicto colaborador el sexo femenino representa el 100% frente a un 0% del sexo masculino.

Se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en estado civil soltero un 47.95 %, casado 43.87 %, viudo 2.04 % y divorciado 6.12%. En cuanto al estilo de manejo de conflicto competidor en estado civil soltero un 59.52 %, casado 40.47 %, viudo 0 % y divorciado 0 %. Por último, para estilo de manejo de conflicto colaborador en estado civil soltero un 70 %, casado 30%, viudo 0 % y divorciado 0 %.

Se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en modalidad de contrato CAS (contrato administrativo de servicios) un 23.46%, nombrado 76.53%. Para estilo de manejo de conflicto competidor en modalidad de contrato CAS un 38%, nombrado 61.9% y para estilo de manejo de conflicto colaborador en modalidad de contrato CAS un 10%, nombrado 90%.

Se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en grado licenciado un 84.69%, en grado de magister 15.3%. Para estilo de manejo de conflicto competidor en grado

licenciado un 76.19%, en grado de magister 23.8 % y para estilo de manejo de conflicto colaborador en grado licenciado 70 % y en grado de magister 30 %.

Se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en tiempo de servicio menor de 1 año un 3.06%, de 1 a 5 años 13.26%, de 6 a 10 años 18.36%, de 11 a 15 años 25.5% y mayor de 15 años de servicio a 39.39%. Para estilo de manejo de conflicto competidor tiempo de servicio menor de 1 año un 9.52%, de 1 a 5 años 7.14 %, de 6 a 10 años 9.52%, de 11 a 15 años 14.28 % y mayor de 15 años de servicio a 59.52 % y para estilo de manejo de conflicto colaborador en tiempo de servicio menor de 1 año un 0 %, de 1 a 5 años 10%, de 6 a 10 años 10%, de 11 a 15 años 0 % y mayor de 15 años de servicio a 80%

Se obtuvo que para el estilo de manejo de conflicto comprometido con respecto al número de instituciones que labora; 1 institución 68.36%, 2 instituciones 30.61 % y 3 instituciones 1.02 %, Para estilo de manejo de conflicto competidor 1 institución 57.14 %, 2 instituciones 40.47 % y 3 instituciones 2.3% y para estilo de manejo de conflicto colaborador 1 institución 40 %, 2 instituciones 60 % y 3 instituciones 0%.

Se observa que para estilo de manejo de conflicto comprometido con sueldo que percibe, se obtiene para menos de 2000 soles un 2.04 %, de 2000 a 2500 un 8.16 %, de 2501 a 2999 22.4 % y mayor a 3000 soles 67.34%. para estilo de manejo de conflicto competidor se obtiene para menos de 2000 soles un 0 %, de 2000 a 2500 un 7.14 %, de 2501 a 2999 14.28 % y mayor a 3000 soles 78.51% y para estilo de manejo de conflicto colaborador se obtiene para menos de 2000 soles un 0 %, de 2000 a 250 soles 0 un 0 %, de 2501 a 2999 soles un 0% y mayor a 3000 soles 100 %.

## Hipótesis Especifica 2

A continuación, se desarrollará el análisis para la segunda Hipótesis Específica del presente estudio de investigación

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre los Factores de comportamiento y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los Factores de comportamiento y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N° 8

|                              | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson      | 7.479 | 8  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 8.699 | 8  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | ,698  | 1  | 0,000                                |
| N de casos válidos           | 150   |    |                                      |

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

La frecuencia mínimo esperada es de 6.29

**Fuente: Elaboración Propia**

Tabla N° 9 Factor de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería Hospital santa Rosa Lima.

| Estilo de Manejo de Conflicto<br>comunicación | Comprometido |      |          |      | competidor |       |          |      | Colaborador |       |          |     | total |
|---|--------------|------|----------|------|------------|-------|----------|------|-------------|-------|----------|-----|-------|
|   | observado    |      | esperado |      | observado  |       | esperado |      | observado   |       | esperado |     |       |
|   | fi           | %    | Fi       | %    | fi         | %     | fi       | %    | fi          | %     | fi       | %   |       |
| Inadecuado                                    | 9            | 9.18 | 11.76    | 12   | 6          | 14.2  | 5.04     | 12   | 3           | 30    | 1.2      | 12  | 18    |
| Adecuado                                      | 15           | 15.3 | 13.72    | 14   | 6          | 14.2  | 5.88     | 14   | 0           | 0     | 1.4      | 14  | 21    |
| Promedio                                      | 74           | 75.5 | 72.52    | 74   | 30         | 71.42 | 31.08    | 74   | 7           | 70    | 7.4      | 74  | 111   |
|   | 98           | 100% | 98       | 100% | 42         | 100%  | 42       | 100% | 10          | 100 % | 10       | 100 | 150   |

**Fuente: Elaboración Propia**

Según se detalla en la Tabla N° 8 la Prueba de Chi Cuadrado para la Dimensión Factores de Comportamiento de la Variable Factores relacionados podemos observar que el Indicador Tipo de Comunicación Organizacional su valor calculado de Sig (Bilateral) es de 0.000 el cual es menor al valor de contraste de 0.05 por lo cual podemos señalar que dicho Indicador Si está relacionado con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

En la tabla N° 9 se obtuvo que para estilo de manejo de conflicto comprometido con comunicación organizacional inadecuada un 9.18 %, adecuada un 15.3 % y comunicación organizacional promedio 75.5 %, para estilo de manejo de conflicto competidor con comunicación organizacional inadecuada 14.2 %, adecuada un 14.2 % y comunicación organizacional promedio 71.42 % y para manejo de conflicto colaborador con comunicación organizacional inadecuada 30%, adecuada 0% y promedio 70%.



### Hipótesis Especifica 3

A continuación, se desarrollará el análisis para la tercera Hipótesis Específica del presente estudio de investigación determinar la relación entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa.

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre los Factores culturales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre los Factores culturales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Tabla N° 10

|                              | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------|----|--------------------------------------|
| Chi cuadrado de Pearson      | 5.569 | 8  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 8.692 | 8  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | ,875  | 1  | 0,000                                |
| N de casos válidos           | 150   |    |                                      |

a.0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

La frecuencia mínimo esperada es 6,29

**Fuente: Elaboración Propia**

Tabla N° 11. Factor cultural y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería Hospital santa Rosa Lima.

| Estilo de manejo<br>Factor cultural | comprometido |       |          |       | competidor |       |          |       | colaborador |      |          |      | total |
|-------------------------------------|--------------|-------|----------|-------|------------|-------|----------|-------|-------------|------|----------|------|-------|
|                                     | observado    |       | esperado |       | observado  |       | esperado |       | observado   |      | esperado |      |       |
|                                     | fi           | %     | fi       | %     | fi         | %     | fi       | %     | fi          | %    | fi       | %    |       |
| Cristiano                           | 4            | 4.08  | 5.2      | 5.3   | 3          | 7.14  | 2.24     | 5.3   | 1           | 10   | 0.53     | 5.3  | 8     |
| Evangélico                          | 10           | 10.20 | 14.3     | 14.59 | 9          | 21.42 | 6.07     | 14.45 | 3           | 30   | 1.46     | 14.6 | 22    |
| Católico                            | 82           | 83.67 | 76.44    | 78    | 29         | 69.04 | 32.76    | 78    | 6           | 60   | 7.8      | 78   | 117   |
| Otros                               | 2            | 2.04  | 1.96     | 2     | 1          | 2.38  | 0.84     | 2     | 0           | 0    | 0.2      | 2    | 3     |
|                                     | 98           | 100%  | 98       | 100%  | 42         | 100%  | 42       | 100%  | 10          | 100% | 10       | 100% | 150   |

**Fuente: Elaboración Propia**

Según se detalla en la Tabla N° 10 la Prueba de Chi Cuadrado para la Dimensión Factores Culturales de la Variable Factores relacionados podemos observar que el Indicador Religión su valor calculado de Sig (Bilateral) es de 0.000 el cual es menor al valor de contraste de 0.05 por lo cual podemos señalar que dicho Indicador Si está relacionado con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Se obtuvo que para estilo de manejo de conflicto comprometido con religión cristiano 4.08%, evangélico 10.2 %, católico 83.67 % y otros 2.04%, para estilo de manejo competidor con religión cristiano 7.14 %, evangélico 21.42 %, católico 69.04 % y otros 2.38%, por último, se obtuvo para estilo de manejo colaborador con religión cristiano 10 %, evangélico 30 %, y católico 60 %.

## **4.2. Discusión de los resultados:**

El presente trabajo de investigación tuvo con objetivo general determinar la relación entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa.

Como objetivo específico se consideró el determinar cómo los factores estructurales se relacionan con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería en base a ello se estudió la teoría sobre conflictos de Chiavenato la cual refiere que los conflictos intergrupales se refieren a diferencias y disputas entre grupos o equipos de trabajo, este conflicto se reconoce por la existencia de una competencia mutuamente incompatible, en este tiempo se da lugar a diferentes tipos de procesos como el de negociar, ser mediador, facilitar o llegar a un acuerdo, así como otras actividades encaminadas a abordarlo, que conducen a diversas formas como el de gestionar, transformar y terminar la confrontación para entrar en una fase en que todas las partes involucradas deben aspirar a la resolución de la confrontación y así mantener, construir y preservar los acuerdos alcanzados por las partes.

En los resultados encontrados en la presente investigación se encontró que los factores estructurales, un 33.3% presentan una edad entre 51 y 60 años, mientras que en un 30.6% presentan una edad entre 41 y 50 años así como en un 21.3% presentan una edad entre 30 y 40 años y un 8 % presentan entre 20-29 años ; también se presentan del Sexo Femenino 66.0% del personal de enfermería, para el Estado Civil Soltero se tuvieron el 52.7% de enfermeras, como Casadas se observaron al 42.0%; en lo que respecta a la Modalidad de Contrato en un 73.3% son Nombradas; en el Grado Académico como Licenciadas son el 80.0% de enfermeras y como Magister son 18.7%; también para el Tiempo de Servicio los que tienen más de 15 años son el 48.0%, los que tienen entre 11 y 15 años de servicio son el 20.7% y los que tienen entre 6 a 10 años de servicio son el 15.3%; también en el número de

instituciones que laboran el 63.4% indican que es 1 Institución y que son 2 instituciones en un 35.3%; en lo que respecta al Sueldo que perciben indican que es mayor a S/.3000 en un 72.7%; los que perciben entre S/.2501 y S/.2999 en un 18.7%.

Al realizar el cruce de variables en cuanto a factor estructural edad con estilo de manejo de conflictos se obtuvo, para estilo de manejo de conflicto comprometido en el rango de edad de 20 a 29 años el 6.12 % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 18.36 %, para el rango 41 a 49 años 30.6 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 34.69 % y los mayores de 60 años un 10.2 %. Para el estilo de manejo de conflicto competidor se obtuvo para el rango de edad de 20 a 29 años el 9.5 % % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 28.57 %, para el rango 41 a 40 años 30.95 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 30.95 % y los mayores de 60 años un 0 % y para el estilo de manejo de conflicto colaborador en el rango de edad de 20 a 29 años el 20 % tiene este estilo, en el rango de edad de 30 a 40 años un 20 %, para el rango 41 a 40 años 30 %, en el rango de edad de 51 a 60 un 30% y los mayores de 60 años un 0 %.

En el cruce de factor estructural sexo con estilo de manejo de conflicto, se determinó que para estilo de manejo de conflicto comprometido el sexo femenino representa el 61.22 % frente a un 38.77% del sexo masculino. Para el estilo de manejo de conflicto competidor el sexo femenino representa el 69.04 % frente a un 30.95% del sexo masculino y para el estilo de manejo de conflicto colaborador el sexo femenino representa el 100% frente a un 0% del sexo masculino.

En cuanto al cruce de factor estructural estado civil con estilo de manejo de conflictos se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en estado civil soltero un 47.95 %, casado 43.87 %, viudo 2.04 % y divorciado 6.12%. En cuanto al estilo de manejo de conflicto competidor en estado civil soltero un 59.52 %, casado 40.47 %, viudo 0 % y divorciado 0

% . Por último, para estilo de manejo de conflicto colaborador en estado civil soltero un 70 %, casado 30%, viudo 0 % y divorciado 0 %.

En el cruce de factor estructural con modalidad de contrato con estilo de manejo de conflictos laborales se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en modalidad de contrato CAS (contrato administrativo de servicios) un 23.46%, nombrado 76.53%. Para estilo de manejo de conflicto competidor en modalidad de contrato CAS un 38%, nombrado 61.9% y para estilo de manejo de conflicto colaborador en modalidad de contrato CAS un 10%, nombrado 90%.

En el cruce de factor estructural grado académico con estilo de manejo de conflicto se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en grado licenciado un 84.69 %, en grado de magister 15.3%. Para estilo de manejo de conflicto competidor en grado licenciado un 76.19%, en grado de magister 23.8 % y para estilo de manejo de conflicto colaborador en grado licenciado 70 % y en grado de magister 30 %.

En cuanto al cruce de factor estructural años de servicio con estilo de manejo de conflictos, se obtuvo para estilo de manejo de conflicto comprometido en tiempo de servicio menor de 1 año un 3.06%, de 1 a 5 años 13.26%, de 6 a 10 años 18.36%, de 11 a 15 años 25.5% y mayor de 15 años de servicio a 39.39%. Para estilo de manejo de conflicto competidor tiempo de servicio menor de 1 año un 9.52%, de 1 a 5 años 7.14 %, de 6 a 10 años 9.52%, de 11 a 15 años 14.28 % y mayor de 15 años de servicio a 59.52 % y para estilo de manejo de conflicto colaborador en tiempo de servicio menor de 1 año un 0 %, de 1 a 5 años 10%, de 6 a 10 años 10%, de 11 a 15 años 0 % y mayor de 15 años de servicio a 80%.

En el cruce de factor estructural número de instituciones donde labora con estilo de manejo de conflicto se obtuvo que para el estilo de manejo de conflicto comprometido con respecto al número de instituciones que labora; 1 institución 68.36%, 2 instituciones 30.61 % y 3

instituciones 1.02 %, Para estilo de manejo de conflicto competidor 1 institución 57.14 %, 2 instituciones 40.47 % y 3 instituciones 2.3% y para estilo de manejo de conflicto colaborador 1 institución 40 %, 2 instituciones 60 % y 3 instituciones 0%.

El ultimo cruce que se realizó en cuanto a factor estructural fue el de salario que recibe con estilo de manejo de conflicto laboral en este se observa que para estilo de manejo de conflicto comprometido con sueldo que percibe, se obtiene para menos de 2000 soles un 2.04 %, de 2000 a 2500 un 8.16 %, de 2501 a 2999 22.4 % y mayor a 3000 soles 67.34%. para estilo de manejo de conflicto competidor se obtiene para menos de 2000 soles un 0 %, de 2000 a 2500 un 7.14 %, de 2501 a 2999 14.28 % y mayor a 3000 soles 78.51% y para estilo de manejo de conflicto colaborador se obtiene para menos de 2000 soles un 0 %, de 2000 a 250 soles 0 un 0 %, de 2501 a 2999 soles un 0% y mayor a 3000 soles 100 %.

Se determina entonces que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima, con estilo de manejo de conflictos comprometido son aquella que tiene una edad madura esto es entre los 41 a más, así como los que poseen un tiempo laboral mayor de 11 años a más y por ultimo los que perciben sueldo mayor de 3000 soles mensuales. En otro punto el personal de enfermería que predomina el estilo competidor es aquel personal con edad menor a los 40 años y con un tiempo de servicio laboral menor de 10 años y por último en cuanto el estilo colaborador este se presenta en un porcentaje menor del 5% en los grupos etarios estudiados.

Al realizar la Prueba de Chi cuadrado para estos indicadores obtuvieron un valor de Sig. (Bilateral) se encuentra por debajo del valor de contraste 0.000 por lo cual podemos señalar que dichos Indicadores se encuentran relacionado con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

Se evidencia que, en los estudios de Velarde (17), Abarca et. al. (19), Santos et. al. (8) y Bravo (26) el grupo etario de predominancia esta entre los 40 y 60 años, que en la

mayoría el personal de enfermería es de sexo femenino, que la modalidad de contrato que predomina es la modalidad de contrato fijo sea nombrado o 728, y un porcentaje mayor es licenciado.

Los resultados de esta investigación no coinciden con lo obtenido por el estudio de Velarde (17) que observo que dentro de los factores asociados a conflictos solo las horas laborales fue estadísticamente significativo, siendo la edad, sexo, grupo ocupacional, cumplimiento del manual de procedimientos, unidad de mando, liderazgo, tiempo laboral, comunicación, valores e intereses no fue estadísticamente significativo.

El segundo objetivo específico fue el de determinar cómo los factores de comportamiento se relacionan al estilo de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería, determinando como factor prioritario de comportamiento la comunicación organizacional que se da dentro del ámbito laboral hospitalario fue una comunicación promedio, lo que refiere que tanto la comunicación ascendente, descendente y horizontal están un 74 % en un nivel promedio y un 14 % en un nivel adecuado, sin embargo existe dentro de la muestra un 12% con una inadecuada comunicación este grupo es el que predominantemente ocasiona los conflictos laborales dado que no se comunica de manera eficaz con el resto de miembros del grupo laboral crenado reacciones contrarias al resto y muchas veces de oposición.

Al realizar el cruce de factor de comportamiento comunicación organizacional y estilo de manejo de conflictos se obtuvo que para estilo de manejo de conflicto comprometido con comunicación organizacional inadecuada un 9.18 %, adecuada un 15.3 % y comunicación organizacional promedio 75.5 %, para estilo de manejo de conflicto competidor con comunicación organizacional inadecuada 14.2 %, adecuada un 14.2 % y comunicación

organizacional promedio 71.42 % y para manejo de conflicto colaborador con comunicación organizacional inadecuada 30%, adecuada 0% y promedio 70%.

Al analizar los datos de la tabla de contingencia se determinó que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima, en cuanto a que tipo de comunicación organizacional que predomina en el estilo de manejo de conflicto comprometido es un tipo de comunicación promedio que equivale al 75.5 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto, y en un 15.3 % de la población con estilo de manejo de conflicto comprometida posee una comunicación organizacional adecuada. En cuanto a que tipo de comunicación organizacional predomina en el estilo de manejo de conflicto competidor se observa que este tiene una comunicación promedio que equivale al 71.42 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto y en un 14.2 % de la población con estilo de manejo de conflicto competidor posee una comunicación organizacional adecuada y el tipo de comunicación organizacional que predomina en el estilo de manejo de conflicto colaborador se observa que este tiene una comunicación promedio que equivale al 70 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto y en un 30% de la población con estilo de manejo de conflicto colaborador posee una comunicación organizacional inadecuada.

Al realizar la prueba Chi Cuadrado en este estudio se obtuvo que en el tipo de Comunicación Organizacional su valor calculado de Sig (Bilateral) es de 0.000 el cual es menor al valor de contraste de 0.05 por lo cual podemos señalar que dicho Indicador Si está relacionado con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

En el estudio de Abarca et. al. (18) Determinó que el conflicto que se da más veces fue comunicación personal con un 44.8 % y en un 15.8% los conflictos de comunicación, Flores et. al. determinó que el personal se comunicaba regularmente en un 60.7%, mientras



que un 21.4% esta comunicación era inadecuada. El estudio de Briceño (24) determino que 3,1% de las personas tenía un buen estilo de comunicación y alta capacidad de gestión de conflictos, el 25,2% tenía un estilo de comunicación regular y un nivel moderado de capacidad de gestión de conflictos y el 59,7% tenía un estilo de comunicación deficiente con un Chi Cuadrado de correlación positiva ( $r = 0,714$ ), encontró que la comunicación interna adecuada es favorable para la gestión de conflictos obteniendo una relación positiva estadísticamente donde el valor de  $r = 0,2605$  y  $P = 0,0092$ . En el estudio de Bravo et. al (26) también predomino una comunicación promedio. En el estudio de Flores et al. (23) determino que el 60.7% de su muestra presenta un tipo de comunicación regular frente a un 21.4% que presenta una comunicación inadecuada.

Al analizar los resultados del presente estudio con otros estudios se evidencia que en la mayoría predomina una comunicación promedio así mismo se recalca la importancia de esta en el ámbito laboral, siendo la comunicación una acción determinante para que se puedan dar conflictos laborales dado que si estas acciones de comunicación son inadecuadas y o promedio siempre estarán presentes los conflictos.

El tercer objetivo fue el de determinar cómo los factores culturales se relacionan a estilo de manejo de conflictos laborales, donde se obtuvo que el 78.0% indican que tienen una Religión Católica, el 5.3 % tiene una religión cristiana, mientras que en un 14.6% indican que tienen una Religión Evangélica y 2 % tiene otra religión.

Al realizar el cruce de factor cultural religión con estilo de manejo de conflicto se obtuvo que para estilo de manejo de conflicto comprometido con religión cristiano 4.08%, evangélico 10.2 %, católico 83.67 % y otros 2.04%, para estilo de manejo competidor con religión cristiano 7.14 %, evangélico 21.42 %, católico 69.04 % y otros 2.38%, por último,

se obtuvo para estilo de manejo colaborador con religión cristiano 10 %, evangélico 30 %, y católico 60 %.

Se determino que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima, en cuanto a la religión que profesa la religión católica predomina en la población de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima observándose que un 83.67% que poseen el estilo de manejo comprometido son de religión católica, frente a un 10.2% de la población con estilo de manejo de conflicto comprometido que son evangélicos. Para el estilo de manejo de conflicto colaborador la población de enfermería con este tipo de manejo de conflicto el 60 % pertenece a la religión católica frente 7.8 % a la religión evangélica. Se pudo evidenciar que los católicos poseen en su mayoría un estilo de manejo de conflicto comprometido en casi un 70% de su población frente a un 24 % con estilo competidor, y en la religión evangélica se pudo determinar que el 45 % de su población posee un estilo de manejo de conflicto comprometido frente a un 40 % de su población con estilo de manejo de conflicto competidor.

Al realizar la prueba de chi cuadrado se determinó el valor de Sig. (Bilateral) es de 0.000 el cual es menor al valor de contraste de 0.05 por lo cual podemos señalar que dicho Indicador Si está relacionado con la Variable Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.

No sé a encontrado antecedentes acerca si la religión influye o no en el tipo de manejo de conflictos.

Dentro de los hallazgos de la investigación se detecta que el estilo de manejo de conflictos que predomina en los sujetos de estudio es el estilo comprometido con un 65.3% lo que difiere del estudio de Abarca et al. (19) donde un 48.4% obtuvo un estilo colaborador.

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones:**

- 1- De acuerdo con el análisis para el presente estudio, hay una relación significativa entre los Factores relacionados y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023, los resultados de la prueba de chi cuadrado muestran el valor de  $p < 0.050$ , para los indicadores de los factores estructurales, factor de comportamiento y culturales con su  $p$  – valor ( $p = 0.000$ ).
- 2- A su vez para la primera Hipótesis Específica se concluyó que existe relación significativa entre los Factores Estructurales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023, sostenido por el resultado de la prueba de chi cuadrado con el  $p$ - valor ( $p = 0.000$ ) de la correlación es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ). Siendo el  $p$  – valor, para el indicador edad ( $p = 0.010$ ), sexo ( $p = 0.020$ ), estado civil ( $p = 0.032$ ), grado académico ( $p = 0.031$ ), tiempo de servicio ( $p = 0.015$ ), instituciones que labora ( $p = 0.018$ ), sueldo que percibe ( $p = 0.021$ ), correlaciones que son menores al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ). Se concluye que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima, las características que posee la persona con estilo comprometido son aquella que tiene una edad madura esto es entre los 41 a más, así como los que poseen un tiempo laboral mayor de 11 años a más y por ultimo los que perciben sueldo

mayor de 3000 soles mensuales. En otro punto el personal de enfermería que predomina el estilo competidor es aquel personal con edad menor a los 40 años y con un tiempo de servicio laboral menor de 10 años y por último en cuanto el estilo colaborador este se presenta en un porcentaje menor del 5% en los grupos etarios estudiados.

- 3- Se concluye para la segunda Hipótesis Específica que, si existe relación significativa entre los Factores de comportamiento y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023. Evidenciado por el resultado de la prueba de chi cuadrado con el p- valor ( $p = 0.000$ ) de la correlación es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ). Se puede concluir que el personal de enfermería del hospital Santa Rosa en Lima, en cuanto a que tipo de comunicación organizacional que predomina en el estilo de manejo de conflicto comprometido fue una comunicación promedio que equivale al 75.5 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto, y en un 15.3 % de la población con estilo de manejo de conflicto comprometida posee una comunicación organizacional adecuada. En cuanto a que tipo de comunicación organizacional predomina en el estilo de manejo de conflicto competidor se concluye que este tiene una comunicación promedio que equivale al 71.42 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto y en un 14.2 % de la población con estilo de manejo de conflicto competidor posee una comunicación organizacional adecuada y el tipo de comunicación organizacional predomina en el estilo de manejo de conflicto colaborador se observa que este tiene una comunicación promedio que equivale al 70 % de la población con este tipo de estilo de manejo de conflicto y en un 30% de la población con estilo de manejo de conflicto colaborador posee una comunicación organizacional inadecuada.

4. Se concluye para la tercera Hipótesis Específica que, Si existe relación significativa entre los Factores culturales y los Estilos de Manejo de Conflictos Laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023. Evidenciado por el resultado de la prueba de chi cuadrado con el p- valor ( $p = 0.000$ ) de la correlación es menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ). Se concluye que la religión católica predomina en la población de enfermería del hospital Santa Rosa y en esta predomina un estilo de manejo de conflicto comprometido, sin embargo, en la religión evangélica se concluye que un 45 % de los que profesan la religión evangélica tienen un estilo comprometido y otro 40% un estilo competidor.

## 5.2. Recomendaciones:

- Dentro de las actividades mensuales de la jefatura de enfermería general y las jefaturas de enfermería de los servicios del hospital Santa Rosa se debe realizar actividades en busca de mantener una adecuada comunicación sea esta de manera más directa y fluida dentro de los miembros de los servicios, esta comunicación puede mejorar aportando comentarios constructivos de cómo se desearía mejorar, realizando encuestas anónimas sobre como calificas a la Jefatura actual y cuál sería la recomendación para que esta mejore, realizar talleres de integración con el personal del servicio, como aplicar talleres de habilidades sociales, habilidades blandas, comunicación organizacional, reuniones de confraternidad.
- Dentro del hospital Santa Rosa si bien el área de Psicología estaba implementando talleres dirigidos al personal asistencial y jefaturas estos fueron suspendidos durante la Pandemia y no se han retomado, por lo cual se evidencia la importancia de retomar al 100 % el plan del personal de psicología dirigido al trabajador realizando talleres donde se evidencie como mejorar nuestras habilidades blandas, nuestra

comunicación organizacional así como expresar nuestras incertidumbres, miedos, experiencias que nos acontecen así como las que se pasó durante la Pandemia.

- El personal jefe de los servicios de enfermería debe de crear una relación horizontal con su personal a cargo, en busca de mejorar la calidad de su comunicación haciendo una relación de trabajo más cordial, coordinada, basada en respeto y justicia.
- El personal jefe y lideres de clave deben de estar dispuesto a la escucha activa, realizando autocrítica cuando sea necesario, pedir opiniones, realizar una evaluación sobre el trabajo y la relación entre los miembros del equipo.

## **REFERENCIAS**

1. Silva G. La teoría del conflicto. Rev. Prolegómenos [internet]. 2008; vol. XI: 29 – 43. [Citado el 30 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>. Ministerio del trabajo y promoción de empleo.
2. Conflictos laborales [internet]. 2012. [citado el 18 de marzo 2023]. Disponible en: [/https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/documentos\\_gestion/2012/informe\\_anual\\_conflictos\\_laborales\\_2012.pdf](https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/documentos_gestion/2012/informe_anual_conflictos_laborales_2012.pdf).
3. Bayser S. Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Revista Ciencia salud y tecnología. [internet]. 2022; 2: 12. [citado el 01 de marzo 2024]. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/12>.
4. Organización Alares. Factores que afectan a las personas como clientes y en la calidad de trabajadores y trabajadoras. [internet]. Madrid: Alares; 2018. [citado el 03 de noviembre 2022]. Disponible en: <https://web.alares.es/extranet/ndp/imea/ambiente-laboral/index.html>.
5. Organización internacional del trabajo, Sistema de resolución de conflictos laborales; directrices para mejora del rendimiento. [Internet] Italia: CIFO 2013 [citado 14 de julio de 2022]; Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf).
6. Ministerio del trabajo y economía social. Estadísticas laborales y sus fuentes. [internet] [Citado el 8 de julio 2022]. Disponible en <file:///C:/Users/NITRO%205/Downloads/presentacion1.pdf>.
7. Jiménez E. El conflicto laboral: perspectivas y dimensiones. Universidad de la laguna [internet]. [citado 14 de julio de 2022]; Disponible en

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/El%20Conflicto%20Laboral%20pe rspectivas%20y%20dimensiones..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

8. Parnov B, Gama P, Da Silva P, Dos Santos T, Soares S, Giacomelli A. Conflicto en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo enfermero. Rev. Índex de enfermería [internet]. 2012; vol. 21(1), 58- 61. [consultado el 18 de noviembre 2022]. Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962012000100013#:~:text=Los%20tipos%20de%20administraci%C3%B3n%20de,de%20salud%20y%20sus%20profesionales](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013#:~:text=Los%20tipos%20de%20administraci%C3%B3n%20de,de%20salud%20y%20sus%20profesionales).

9. Santos M, Gonzales A. Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público de conurbano Bonaerense. Rev. Med. [internet]. 2022. Vol. 7 [citado el 06 de noviembre 2022]. Disponible en: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/274/487>

10. Fernández L. Influencia de la inteligencia emocional en la elección de estilos de manejo de conflictos: un estudio de líderes de equipo de un organismo multilateral. [tesis para optar el grado de Doctor]. España: Universidad de Salamanca; 2021. Disponible en: [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148392/PDP\\_FernandezMagdalenaL\\_Inteligenciaemocional.pdf?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/148392/PDP_FernandezMagdalenaL_Inteligenciaemocional.pdf?sequence=1)

11. Guardia F., Alva J. y Ramos J. Conflictos laborales en el sector salud. Anales de la facultad de Medicina. [internet]. 2015; vol. 76 [consultado 02 de diciembre 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832015000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100008)

12. Matallana R. Conciliación Laboral: examen de funcionalidad como sistema de resolución de conflictos. Rev. Derecho [internet]. 2019; 75: 135 – 147. [citado el 18 de marzo 2023]. Disponible en:



<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/download/21983/21389/&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe>.

13. Davalos – Morales J. Conflictos de trabajo. [internet]. 2015 [citado el 22 de julio 2022]. Disponible en:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/15.pdf>.
14. Garay M. Comunicación y liderazgo: sin comunicación no hay líder. [internet]. 2010 N<sup>o</sup> 33. [consultado 04 de noviembre 2022]. Disponible en [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-35232010000300006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232010000300006).
15. Mendoza R. Variación de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Rev. Gerencia y políticas de salud. [internet]. 2019 vol. 18 n<sup>o</sup> 36. [consultado el 04 de noviembre 2022]. Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-1\)/54559086005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-1)/54559086005/).
16. Camacho A. Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Rev. Prolegómenos [internet]. 2017; vol. 20 (40). [Consultado el 2 de noviembre 2022]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-182X2017000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2017000200011).
17. Velarde G. Factores asociados a la percepción de conflictos laborales en el personal asistencial del Área de Emergencia del Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, EsSalud. [ Tesis para optar el grado de maestro en ciencias administrativas y gestión en salud]. Arequipa: Universidad San Agustín; 2019 [citado el 20 de julio 2022]. Disponible en <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12395>.

18. Abarca Y, Espinoza T, Llerenan S y Berrios N. Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de Enfermería. Rev. Enferm. Glob. [Internet]. 2020; Vol.19: 461 – 469 [citado 15 de julio de 2022]; disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000100014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014).
19. Campos P, Gutiérrez H, Matsumura K. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. Revista cuidarte [internet]. 2019. Vol. 10 n<sup>o</sup> 2 e 626. [citado el 1 de marzo del 2024]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/626>.
20. Villalobos M y Pertuz F. Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Martha Colombia. Revista Sapientiae [internet]. 2018. Vol. 5 (1). 31 – 57 [ citado el 06 de marzo 2023]. Disponible en: [Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370%20\(5\).pdf](#).
21. Bolaños R. Los factores de influencia en la generación de conflictos. 2023 [citado el 03 de junio 2023]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/19-factores-de-influencia-en-la-generaci%C3%B3n-conflictos-ricardo-bola%C3%B1os>
22. Aniceto J. Manejo de conflictos y su relación con los riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica Ricardo Palma. [tesis para optar el grado de licenciado]. Lima: Universidad autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/817/1/Jorge%20Luis%20Aniceto%20Yangua.pdf>.
23. Flores I, Terán R. Manejo de Conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en Enfermera UCI – UCIN del hospital Regional Docente de Cajamarca 2018. [tesis para optar el grado de Maestro en gestión de los servicios de salud]. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores\\_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Briceño D. Estilos de comunicación entre el jefe y enfermeros en el manejo de conflictos en los servicios de hospitalización del hospital Daniel A. Carrión. [tesis para optar el grado de doctor]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5243?show=full>
  25. Moreta C, Santana M. Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato. [ tesis para optar el título de maestría en Gestión del recurso Humano]. Ambato Universidad técnica de Ambato; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28300>
  26. Bravo E, Gonzales J. Comunicación interna y abordaje de los conflictos en el sector de Enfermería en la unidad Coronaria. Rev. Científica Mente clara. [internet]. 2021. Vol. 6 [citado el 06 de marzo 2023]. Disponible en: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/256>
  27. Mora J, Fuentes C y Suarez B. Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de Enfermería. Rev. Interdisciplinaria de Humanidades [internet]. 2021 vol. VII N<sup>o</sup> 1 [citado el 18 de noviembre 2022]. Disponible en: <https://dialnet-ManejoYResolucionDeConflictosEnLaGerenciaDeLaEnfer-8305756.pdf>.
  28. Siket et al. Permanecer en la Enfermería: Impacto por la comunicación conflictiva, el estrés y la resolución de problemas organizacionales. Rev. Consejo Inter. De Enf. [internet]. 2020. Vol 67 (4); 495 – 500. [citado el 18 de marzo 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8091696>
  29. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española 23 va ed. [internet]. España. [consultado el 16 de agosto 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/conflicto?m=form>

30. Bueno N, Morgado E. Instituciones de derecho del trabajo y de la seguridad social. [internet] 1<sup>era</sup> ed. México: Universidad autónoma de México; 1997. [consultado 15 de agosto 2022]. Disponible en:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/15.pdf>.
31. Nieves F. Marx y Engels: una compleja teoría abierta. Rev. Programa de investigación del conflicto social [internet]. 2008 vol. 1: 41 – 80. [citado el 12 de enero 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/35146232.pdf>.
32. Miguelez F. La organización social del conflicto laboral de P.K. Edwards y H. Scullion. Rev. Científica Complutense [internet]. 1988 vol. I: 152 – 154. [Citado 28 de noviembre 2022]. Disponible en:  
<https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO8888110152A>
33. Villalobos M y Pertuz F. Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia. Rev. Sapientiae. [internet]. 2019 vol. 5: 31 – 57. [citado el 1 de diciembre 2022]. Disponible en:  
<file:///C:/Users/NITRO%205/Downloads/Dialnet-ManejoDeConflictosEnElEmprendimientoDeLasEmpresasD-7052370.pdf>.
34. Lorenzo L. Principales teorías sobre el conflicto social. Rev. De historia [internet]. 2001; vol 15; 237 – 254. [citado el 11 de marzo 2022]. Disponible en: </Dialnet-PrincipalesTeoriasSobreElConflictoSocial-241031.pdf>
35. Funes S. Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y convivencia. Rev. Univ. Salamanca. [internet]. 2000; vol. 3 (1) 91-106 [citado el 17 de agosto 2022]. Disponible en: <Downloads/Dialnet-ResolucionDeConflictosEnLaEscuela-201067.pdf>
36. Gonzales M, Gestión de Conflictos laborales. Edición. Innovación y cualificación. España. [internet]. 2006 [citado el 14 de agosto del 2022]. Disponible en:

- [https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.4](https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false.4)
37. Fulquen M. Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Rev. Unicolmayor. Edu. [internet]. 2003; vol. 1, 265 -278[citado el 02 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>.
38. Pujol M. Gestión y medición de conflictos: la mediación. [tesis para optar el grado de Pedagogía] España: Universidad de Les Illes Balears; 2015. Disponible en: [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3636/Pujol\\_Villodres\\_Maria\\_Jose.pdf?sequence=1](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3636/Pujol_Villodres_Maria_Jose.pdf?sequence=1)
39. Caballo V. Asertividad: definiciones y dimensiones. [internet]. Estudios en Psicología; Madrid.2014 [consultado el 03 de diciembre del 2022]. Disponible en: <edfile:///C:/Users/NITRO%205/Downloads/Dialnet-Asertividad-65876.pdf>.
40. Puertas B; Sotelo J; Ramos G. Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en la atención primaria. Rev. Pan. Salud Publica [internet]. 2022; 44 (124). [consultado el 03 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52895/v44e1242020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Jiménez E. Conflicto laboral: perspectiva y dimensiones. Edición Universidad de laguna. España. [internet]. 2015[citado 18 de julio 2022]. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3001/EI%20Conflicto%20Laboral%20perspectivas%20y%20dimensiones..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

42. Raile, M. Modelos y teorías de Enfermería. [internet]. 8<sup>va</sup> edición. Barcelona: Elsevier; 2014. [consultado el 02 de diciembre 2022]. Disponible en:<https://drive.google.com/file/d/190sWkgCwFZUo2WsiYcvScavUBU9SBDFf/view>.
43. Lorenzano C. estructura y métodos de la ciencia. [internet]. 1<sup>er</sup> edición. Argentina. 2014. [consultado el 23 de marzo 2022]. Disponible en: [http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic\\_ts\\_mat\\_bibliografico/INTRODUCCION%20A%20LA%20EPISTEMOLOGIA/Unidad%20I/Lorenzano-%20Estructura%20y%20métodos%20de%20la%20ciencia.pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_ts_mat_bibliografico/INTRODUCCION%20A%20LA%20EPISTEMOLOGIA/Unidad%20I/Lorenzano-%20Estructura%20y%20métodos%20de%20la%20ciencia.pdf)
44. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. [internet]. 6<sup>ta</sup> edición. México: Mc Graw Hill; 2014. [consultado el 05 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
45. Canales F, Alvarado E, Pineda E. Metodología de la investigación. [internet]. 2<sup>da</sup> edición. Estados Unidos: OPS; 1994. [consultado el 22 de marzo 2023]. Disponible en: [https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada\\_investigacion\\_canales\\_a\\_lvarado\\_pineda.pdf](https://hdcsudg.files.wordpress.com/2019/03/metodologc3ada_investigacion_canales_a_lvarado_pineda.pdf).
46. Tejada K. Relación entre indicadores financieros y factores laborales de una empresa de servicios hoteleros en Arequipa 2021. [tesis para optar el grado de Maestro en ciencias con mención en gerencia estratégica de Recursos Humanos]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a26c5013-0228-4207-bd4d-44979a94ea9b/content>

47. Kilmann R, Thomas K; Instrumento Thomas Kilmann de modos de conflicto. [consultado el 03 de agosto 2022]. Disponible en: [https://eu.themysbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e\\_preview.pdf](https://eu.themysbriggs.com/-/media/Files/PDFs/Book-Previews/TKSP0003e_preview.pdf)
48. Jiménez A. Inteligencia emocional. Rev. Actualidad Pediátrica [internet]. Lúa ediciones. Madrid 2016; 473 – 485. [consultado el 25 de marzo 2023]. Disponible en: [https://www.aepap.org/sites/default/files/4t4.5\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/4t4.5_inteligencia_emocional.pdf)
49. Torrelles C, Isus F, Coiduras J, Carrera X, Paris G, Cela J. Competencia del trabajo en equipo: definición y categorización. Rev. Curriculum y formación del profesorado. [internet]. Vol 15 n<sup>o</sup> 3; 2011. [consultado el 25 de febrero 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>
50. Rodríguez I. Adaptación Psicométrica del inventario de los estilos de manejo de conflictos (TKI) en personal de la salud de cono Norte Lima Metropolitana. [tesis para optar el título de licenciatura en Psicología]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2012. Disponible en: [https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci\\_n\\_del\\_inventario\\_de\\_estilos\\_de\\_manejo\\_de](https://issuu.com/ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de)
51. OMS. Bioética: Hacia la integración de la ética en el ámbito de la salud [internet]. 2018. [consultado el 20 de julio 2023]. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=56-directing-council-spanish-9965&alias=45995-cd56-inf-21-s-bioetica-995&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=56-directing-council-spanish-9965&alias=45995-cd56-inf-21-s-bioetica-995&Itemid=270&lang=es)

## ANEXOS



Anexo 1:

Matriz de consistencia:

| Problema General  | Objetivo General  | Hipótesis General  | Variable   | Diseño metodológico  |
|---|---|--|--|--|
| ¿Cómo se relacionan los factores relacionados con los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023? | Determinar la relación entre los factores asociados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa. | <p>H1: Existe relación significativa entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en lima.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre los factores relacionados y los estilos de manejo de conflictos laborales</p> | <p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Factores estructurales:</b></p> <p>Edad.</p> <p>Sexo.</p> <p>Estado civil.</p> <p>Grupo ocupacional.</p> <p>Servicio donde labora.</p> <p>Tiempo de ejercicio profesional.</p> | <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada de enfoque cuantitativo</p> <p><b>Método y diseño de investigación.</b></p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño: No experimental de corte</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en lima.</p> | <p>Grado y especialización.</p> <p><b>Factores</b></p> <p><b>comportamiento:</b></p> <p>Comunicación organizacional.</p> <p><b>Factores culturales:</b></p> <p>Costumbres</p> <p>Tradiciones</p> <p>Religión</p> | <p>transversal y alcance descriptivo</p> <p>Correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Población: 244 enfermeras</p> <p>Muestra: 150</p> <p>Muestreo: probabilístico aleatorio simple</p> |
|--|--|--|--|--|

| <b>Problema Especifico</b>   | <b>Objetivos Especifico</b>   | <b>Hipótesis Especificas</b>  | <b>Variable 2:</b>  |
|--|---|---|---|
| ¿Cómo se relacionan los factores estructurales con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023? | Identificar cómo los factores estructurales se relacionan con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima. | H1: Existe relación significativa entre los factores estructurales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.<br><br>H0: No existe relación significativa entre los factores estructurales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima. | <b>Estilo de manejo de Conflictos laborales:</b><br><br>Estilo complaciente<br><br>Estilo competidor<br><br>Estilo comprometido<br><br>Estilo colaborador<br><br>Estilo evasivo |
| ¿Cómo se relacionan los factores de comportamiento con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del                                | Determinar la relación de los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del                                 |   |   |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| <p>Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?</p> <p>¿Cómo se relacionan los factores culturales con los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima, 2023?</p> | <p>Hospital Santa Rosa en Lima.</p> <p>Determinar la relación de los factores culturales y los estilos de manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.</p> | <p>H1: Existe relación significativa entre los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre los factores de comportamiento y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre los factores culturales y los estilos de manejo</p> |  |  |
|--|--|---|--|--|

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre los factores culturales y los estilos de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del Hospital Santa Rosa en Lima.</p> |  |  |
|--|--|--|--|--|

## Anexo 2

### Cuestionario

#### Factores asociados a manejo de conflictos laborales

##### Instrucciones:

Marque usted con una (x) de acuerdo a lo que corresponda.

Los resultados de este cuestionario son anónimos y estrictamente confidencial.

¿Cuántos años tiene?

- 20 -30 años
- 31 -40 años
- 41 – 50 años
- 51– 60 años
- Mayor de 60 años.

¿A que sexo pertenece?

- Femenino
- Masculino.

¿Cuál es su Estado civil?

- Soltero
- Casado
- Viudo
- Divorciado.

¿cuál es su Grado académico?

- Licenciado

- Magister
- Doctorado
- Técnico
- Auxiliar.

¿Cuál es su tiempo de servicio en el hospital?

- 1-2 años
- 3 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- Mas de 15 años.

¿En cuantas instituciones labora?

- 1
- 2
- 3

¿cuál es el sueldo que percibe?

- Mayor de 2000
- De 2001 a 2500
- De 2501 a 2999
- Mayor de 3000

¿cuál es el servicio donde labora?

- Medicina general
- Cirugía General.
- Oncología
- Emergencia

- Pediatría
- Uci adultos
- Neonatología
- Sala de operaciones.
- Central de esterilización.
- Jefatura de enfermería.

¿Qué religión profesa?

Católico

Evangélico

Cristiano

Otros.....

**Comunicación:**

1. Nunca
2. Ocasionalmente.
3. Algunas veces.
4. Frecuentemente.
5. Siempre.



| N  | PREGUNTA  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿se le brinda atención cuando va a comunicarse con los jefes?   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomadas en cuenta?            |   |   |   |   |   |
| 3  | cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomadas en cuenta?             |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Se le permite hacer retroalimentación y/ o preguntar acerca de la información que recibe de sus jefes? |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?                              |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?  |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿recibe toda la información necesaria para poder realizar eficientemente su trabajo?                    |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Cree que su jefe utiliza lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?                                   |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?  |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿su jefe le da la información de manera clara y oportuna?   |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿existe un clima de confianza entre compañeros?   |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿cree que la integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel es buena para la solución de problemas? |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?                             |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?   |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro   |  |  |  |  |  |

## Instrumento: Estilos de manejo de Conflictos

### Instrucciones:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
  
2. A continuación usted encontrara una serie de afirmaciones acerca de la forma de pensar o actuar cuando sus ideas o deseos difieren de la otra persona. ¿cómo responde usted habitualmente en estas situaciones dentro del Hospital Santa Rosa.
  
3. Los resultados de este instrumento son anónimos y estrictamente confidenciales.

|       |               |                |         |
|-------|---------------|----------------|---------|
| 1     | 2             | 3              | 4       |
| Nunca | Algunas veces | Frecuentemente | siempre |

| Nº | ITEM  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---|---|---|---|---|
| 1  | Antes de abordar los puntos en que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo. |   |   |   |   |
| 2  | Trato de encontrar una solución de que algún modo sea conveniente para ambos                              |   |   |   |   |
| 3  | Soy firme con lo que pienso y trato que se cumpla lo que planteo.   |   |   |   |   |
| 4  | Sacrifico mis deseos por satisfacer los deseos de otra persona.   |   |   |   |   |
| 5  | Busco insistentemente ayuda de otra persona, para encontrar una solución.                                 |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 6  | Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones o conflictos con otros.                                |  |  |  |  |
| 7  | Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón                                   |  |  |  |  |
| 8  | Soy de las personas que piensa que los problemas se solucionan con el tiempo.                                |  |  |  |  |
| 9  | Cedo en algunos puntos del conflicto a cambios de otros  |  |  |  |  |
| 10 | soy una persona que se mantiene firme con sus ideas  |  |  |  |  |
| 11 | suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca  |  |  |  |  |
| 12 | Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.   |  |  |  |  |
| 13 | Le permite al otro mantener alguna de sus posiciones si el me respeta y permite mantener alguna de las mías. |  |  |  |  |
| 14 | Soy de las personas que no les gusta entrar en situaciones de conflicto                                      |  |  |  |  |
| 15 | Trato de no herir los sentimientos del otro.   |  |  |  |  |
| 16 | Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.                    |  |  |  |  |
| 17 | Trato de evitar situaciones conflictivas, que me resulten desagradables.                                     |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 18 | Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.  |  |  |  |  |
| 19 | Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos                                     |  |  |  |  |
| 20 | Prefiero una discusión abierta y directa del problema.  |  |  |  |  |
| 21 | Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía  |  |  |  |  |
| 22 | Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.                        |  |  |  |  |
| 23 | A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona. |  |  |  |  |
| 24 | Utilizo lo que pueda para convencer a los demás.  |  |  |  |  |
| 25 | Expreso mis ideas y pregunto a los demás sus opiniones.   |  |  |  |  |
| 26 | Entre mi punto de vista y el de los demás propongo una solución intermedia.                                     |  |  |  |  |
| 27 | Evito tomar posición que puedan generar controversias.  |  |  |  |  |
| 28 | Suelo buscar la ayuda de otro para solucionar el problema.  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 29 | Si la posición de la otra persona es muy importante para ella, le doy la razón. |  |  |  |  |
| 30 | Expreso mis ideas y pregunto a los demás sus opiniones.                         |  |  |  |  |

### Anexo 3



## COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 08 de noviembre de 2023

Investigador(a)

**Lesley Lisset Farfán Florián**  
**Exp. N°: 1078-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Factores asociados a estilo de manejo de conflictos laborales en el personal de enfermería del hospital santa Rosa en Lima, 2023” Versión 02 con fecha 04/11/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 18/10/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Lesley Lisset Farfán Florián y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- 1. La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
- 2. El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
- 3. Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
- 4. Si aplica, la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



---

Yenny Marisol Bellido Fuentes  
**Presidenta del CIEI - UPNW**



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 CeL. **981-000-698**  
Correo: [120omitē.etica@uwieneredu.pe](mailto:120omitē.etica@uwieneredu.pe)



## **Anexo 4**

### **Consentimiento Informado**

Título de proyecto de investigación: “FACTORES ASOCIADOS A ESTILO DE MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA EN LIMA, 2023”

Investigador: Lic. Lesley Farfan Florian

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Factores asociados a manejo de conflictos laborales del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa”. Este es un estudio desarrollado por investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### **II. INFORMACIÓN**

Propósito del estudio: es aportar conocimiento acerca de que factores predisponen a los conflictos laborales, identificando la conducta individual frente a conflictos laborales. Su ejecución permitirá conocer cuáles son los factores que contribuyen a la aparición de conflictos laborales. El resultado de esta investigación basada en factores asociados a conflictos laborales, permitirá elaborar estrategias concretas en busca de disminuir conflictos laborales dentro del personal de enfermería, a fin de lograr un mejor ambiente de trabajo.

Duración del estudio (meses): diciembre 2023

Nº esperado de participantes: 150

Criterios de Inclusión y exclusión:

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 minutos

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

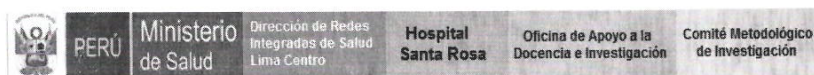
Confidencialidad: se guardará la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo.

## **II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado, y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

## Anexo 5



### CONSTANCIA 039 - 2023 – CMI – HSR HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la **Resolución N°138-2020-DG-HSR-MINSA**, certifica que, el Proyecto de Investigación descrito a continuación, ha sido **APROBADO** con fecha 28 de noviembre del 2023.

**“FACTORES ASOCIADOS A ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA ROSA EN LIMA, 2023”.**

Con el código N° **23/047**, presentado por la investigadora: **FARFÁN FLORIÁN LESLY LISSET**. Esta aprobación tendrá vigencia del **28 de noviembre del 2023 al 27 de noviembre del 2024**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe **reportar el avance del estudio mensualmente** y el **informe final luego de terminado el mismo**. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

**Pueblo Libre, 01 de diciembre del 2023**

Mg. Flor Milagros Mendoza Barreto  
Jefa de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Hospital Santa Rosa



**“Producción Científica y Calidad en la Gestión de la Investigación”**  
Av. Bolívar Cdra. 8 S/N Pueblo Libre, Lima 21 Telefono6158200 Anexo 500 – 501  
E-mail: oadi.cie@hsr.gob.pe

## Anexo 6

### ● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <b>hdl.handle.net</b><br>Internet                          | 1%  |
| 2 | <b>repositorio.uwiener.edu.pe</b><br>Internet              | 1%  |
| 3 | <b>Universidad Wiener on 2023-08-06</b><br>Submitted works | <1% |
| 4 | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Internet                  | <1% |
| 5 | <b>repositorio.urp.edu.pe</b><br>Internet                  | <1% |
| 6 | <b>repositorio.umch.edu.pe</b><br>Internet                 | <1% |
| 7 | <b>repositorio.uandina.edu.pe</b><br>Internet              | <1% |
| 8 | <b>repositorio.unac.edu.pe</b><br>Internet                 | <1% |