



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal  
de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima,  
2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA:**

Motta Quijandria, Irma Rosa (orcid.org/0000-0003-0506-7223)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

**COASESOR:**

Dr. Caycho Valencia, Felix Alberto (orcid.org/0000-0001-8241-5506)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi adorada madre Bertha que está en el cielo y mi familia por su apoyo incondicional en todo este proceso, todos mis logros son para ustedes.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y Mg. Vega Guevara, Miluska por su asesoría y conocimientos impartidos en todo el proceso de la investigación.

Al hospital y personal de enfermería que fueron partícipes de la investigación.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra, muestreo	14
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Relaciones interpersonales según dimensiones	18
<b>Tabla 2.</b> Manejo de conflictos según dimensiones	19
<b>Tabla 3.</b> Correlación relaciones interpersonales y manejo de conflictos	20
<b>Tabla 4.</b> Correlación comunicación y manejo de conflictos	21
<b>Tabla 5.</b> Correlación ambiente de colaboración y manejo de conflictos	21
<b>Tabla 6.</b> Correlación actitudes socioafectivas y manejo de conflictos	22
<b>Tabla 7.</b> Correlación resolución de conflictos y manejo de conflictos	22

## Resumen

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional no causal y diseño no experimental de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia conformado por 118 personal de enfermería dentro los cuales fueron 73 licenciados de enfermería y 45 técnicos de enfermería. Para lo cual se emplearon la escala de medición de relaciones interpersonales y el instrumento de relaciones interpersonales adaptados para el contexto nacional de la salud. Los resultados evidencian que el 64% presenta nivel regular de relaciones interpersonales y el 56% considera tener regular manejo de conflictos, así mismo se determinó el grado de correlación entre las dos variables de estudio la cual evidencia que existe relación significativa directa y moderada entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, concluyendo que a medida mejoren las relaciones interpersonales tendrán un mejor manejo de conflictos.

**Palabras clave:** Manejo de conflictos, relaciones interpersonales, personal de enfermería

## **Abstract**

The objective of this research was to establish the relationship between interpersonal relationships and conflict management in the nursing staff of the emergency service of a hospital in Lima, 2022. The research was developed under a quantitative approach of non-causal correlational scope and design Non-experimental cross section. The sampling was non-probabilistic for convenience made up of 118 nursing staff, including 73 nursing graduates and 45 nursing technicians. For which the interpersonal relationship measurement scale and the interpersonal relationship instrument adapted for the national health context were used. The results show that 64% present a regular level of interpersonal relationships and 56% consider having regular conflict management, likewise the degree of correlation between the two study variables was determined, which shows that there is a direct and moderate significant relationship between the two variables. interpersonal relations and conflict management in the nursing staff of the emergency service of a hospital in Lima, concluding that as interpersonal relations improve they will have better conflict management.

**Keywords:** Conflict management, interpersonal relationships, nursing staff

## I. INTRODUCCIÓN

Para crear un ambiente laboral óptimo, es importante mantener relaciones interpersonales adecuadas ya que son indispensables para trabajar en equipo y manejar conflictos que se presentan en nuestra profesión (Hernández & Hinojos, 2019). De tal manera que las enfermeras puedan trabajar en armonía con otros profesionales realizando tareas eficientes y brindando cuidados de enfermería de calidad (Seo et ál., 2017).

En este contexto, una técnica de comunicación enfatiza la importancia de empatía por uno mismo y los demás buscando promover una conexión a través de las relaciones interpersonales positivas (Kang et ál.,2017). Así mismo las jefaturas de enfermería deben de apoyar en adoptar adecuadas estrategias de gestión de conflictos y programas de habilidades necesarias en los grupos de trabajo (Nigar & Serap, 2017). Al respecto Ceyda (2021) planteó que las enfermeras gestoras deben centrarse en mejorar actitudes de trabajo en el equipo y establecer estrategias constructivas en manejo de conflictos. Sin embargo, es necesario que demuestren liderazgo hábil y capacidad de manejar conflictos desarrollando respaldo en el equipo y la gestión de conflictos sea importante (Grubaugh & Flynn, 2018).

Estudios a nivel internacional, concluyen que las enfermeras prefieren un estilo colaborador para gestionar los conflictos ya que es un estilo positivo y eficaz en donde juegan un rol importante en su decisión (Özkan et al., 2018), así mismo reportan que desarrollar un programa de mejora ayuda a la capacidad de relación interpersonal lo cual es necesario para adaptarse con éxito al trabajo y crear un ambiente adecuado (Jeoung & King, 2018).

En América Latina en Colombia, mantener relaciones interpersonales son indispensables para una adecuada motivación laboral y un clima social organizacional (Rivera et ál., 2018). De tal manera que al tener una buena relación interpersonal en el ambiente de trabajo mejora en las enfermeras su calidad de vida y laboral (Fabri, et al. 2021).Así mismo, en Brasil, evidencia que el equipo de enfermeras presenta conflictos intrínsecos dirigidos a la relación entre enfermeros y técnicos de enfermería tales como incomprensión de los roles, atribuciones por



parte de los integrantes, falta de respeto por las individualidades y conflictiva relación interpersonal entre profesionales (Silva, et al. 2019).

En el Perú, Capacute (2019) evidenció que la mayor parte de personal agredido trabaja en servicios de emergencias donde el 66% y 46% sufrieron violencia física o verbal por parte del personal y jefe inmediato por lo cual el motivo de agresión fue el 39% por falta de personal, equipos y 48% nunca recibió orientación sobre el manejo de situaciones conflictivas.

Actualmente en el servicio de emergencias al ser un ambiente con gran demanda de atención de pacientes, carga laboral, estrés, se evidencia relaciones interpersonales no adecuadas entre el personal de enfermería y técnicos de enfermería como falta de comunicación, apoyo en el trabajo por la demanda de pacientes, respeto a la opinión de los demás, colaboración que influyen negativamente, así mismo existe falta de capacidad de manejo de conflictos que se presentan en el entorno laboral.

La conceptualización es bastante clara de esta variable, sin embargo, poco se conoce del manejo de conflictos en este contexto y cómo se relaciona las relaciones interpersonales, razón por la cual no se cuenta información necesaria que pueda permitir implementar acciones destinadas a mantener adecuadas relaciones interpersonales y capacidad de manejo de conflictos ya que por causa de pandemia también estas situaciones se vieron afectadas en cada personal. Frente esta problemática, se analizarán las siguientes variables de estudio en el personal de enfermería.

Por lo expuesto, se plantea como problema principal: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?, como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y manejo de conflictos?; (b) ¿Cuál es la relación entre el ambiente de colaboración y manejo de conflictos ?; (c) ¿Cuál es la relación entre las actitudes socioafectivas y manejo de conflictos?; (d) ¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y manejo de conflictos?.

Frente a la problemática presentada tiene relevancia teórica, dado que pretende generar conocimientos acerca de relaciones interpersonales y manejo de conflictos, bajo este fundamento diversos autores en la presente investigación constituyen un aporte teórico en el área de salud dado que permitirá identificar entre las variables de estudio su relación, debido a que al no contar con información teórica en relación a las variables genera nuevos conocimientos que se deben de considerar en el área asistencial del personal de enfermería.

Así mismo, tiene justificación práctica, dado que permitirá a la jefatura de enfermería tomar decisiones adecuadas destinadas a mejorar la problemática presentada en el personal de enfermería ya que los resultados servirán de evidencia para implementar estrategias y programas de mejora dentro del ámbito hospitalario. Además, es relevante para la gestión en los servicios, dado que contribuirá presentando datos empíricos, contextualizados y generando nuevos conocimientos que permitirá a los gestores tomar decisiones oportunas para el desarrollo de un plan de gestión eficiente. Finalmente se justifica metodológicamente, ya que empleará dos instrumentos validados y confiables adaptados en el área de salud que pueden ser aplicados para futuras investigaciones.

Ante lo expuesto, se plantea el objetivo general: Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas, resolución de conflictos y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

Finalmente, la hipótesis general se considera; existe relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima y como hipótesis específicas; existe relación entre la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas, resolución de conflictos y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

Diversos estudios realizados de manera internacional y nacional acerca de relaciones interpersonales y manejo de conflictos aún son escasos, la mayoría de ellos analiza estas variables de manera independiente o asociándola a variables como clima organizacional, desempeño laboral, entre otras.

A nivel internacional, Santos y Gonzales (2022) efectuaron un estudio en enfermeros acerca de los conflictos laborales y relaciones interpersonales en un hospital público en Buenos Aires Argentina, donde su objetivo fue describir aspectos que generan los conflictos laborales y relaciones interpersonales, utilizando la metodología cuantitativo descriptivo observacional aplicado a 78 enfermeros donde concluyeron que las relaciones interpersonales están relacionadas con la comunicación y actitud encontrándolas en un nivel regular, donde los conflictos identificados fueron por los registros en las historias clínicas, problemas entre pares y la conformación de grupos.

Así mismo, Mora et ál. (2021) efectuaron una investigación sobre manejo y resolución de conflictos en la gerencia de enfermería en Manabí Ecuador, el objetivo fue determinar la relación entre el manejo y resolución de conflictos, su estudio fue descriptivo correlacional, aplicado a 36 enfermeras donde sus resultados concluyeron que existe relación en el manejo y resolución de conflictos, para lo cual es necesario crear un ambiente favorable laboral, donde la práctica se ve reflejada por mejoría en el entorno laboral y la toma de decisiones.

Del mismo modo, Junco (2020) realizó un estudio sobre influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en Ecuador, su objetivo fue establecer la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral para determinar estrategias de mejoras para las relaciones interpersonales en las enfermeras, utilizando enfoque cuantitativo descriptivo, correlacional de método deductivo, aplicado a 104 enfermeras de un hospital , donde los resultados evidenció que el 44% del personal considera que no presentan predisposición en la resolución de problemas y 16 % soluciona las diferencias que se puedan presentar. El 40% de enfermeros necesita ser escuchado, evidenciando en la

dimensión de comunicación deficiencias en estos aspectos comprobándose una relación positiva y significativa en el estudio.

Al mismo tiempo, Dias et ál. (2020) publicaron un estudio sobre salud, comportamiento y manejo sobre el impacto de las relaciones interpersonales en un hospital universitario en Brasil, cuyo objetivo fue identificar factores que impartían las relaciones interpersonales, utilizando el método transversal, cuantitativo, descriptivo teniendo para el estudio a 213 enfermeros. Cuyos resultados evidenciaron que los factores más significativos fueron el cansancio físico emocional y la inestabilidad emocional, además concluyeron que las relaciones interpersonales impactan en la salud del trabajador con el potencial de causar un desgaste físico y emocional, por lo que se recomienda que las relaciones interpersonales sean saludables dentro de las organizaciones fomentando el respeto, cordialidad y empatía.

Así mismo, Cordero, et ál. (2018) realizaron un estudio sobre dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería, el cual tuvo como objetivo describir las dimensiones de la relación interpersonal en un hospital de segundo nivel Ciudad Juárez México, utilizando un diseño transversal analítico, su población estuvo conformada por 75 enfermeras donde sus resultados fue el 47% del personal de enfermería presenta una mala comunicación dentro las relaciones interpersonales, 18% tienen un adecuado trabajo en equipo y 68% tienen un regular manejo de conflictos, donde concluyen que existe un nivel regular en las relaciones interpersonales por lo cual es necesario poder ofrecer oportunidad de mejorarlas.

A nivel nacional, Vega (2022) aplicó un estudio sobre inteligencia emocional y manejo de conflictos en los trabajadores en un centro de salud en Lima, su objetivo fue determinar la relación entre las dos variables, su estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal donde los resultados evidenciaron que el 90% de trabajadores tienen nivel promedio en el manejo de conflictos, lo que indica que necesitan aplicar técnicas y herramientas ante cualquier situación para estar preparados, así mismo la dimensión de competición 82% de los trabajadores presenta un nivel promedio; dimensión colaboración 16% con un nivel bajo; dimensión transigir 12% presenta un nivel bajo; dimensión evitar 27% de los trabajadores presenta nivel bajo y por último la dimensión ceder 84% presenta un

nivel promedio concluyendo que existe relación entre la inteligencia emocional y manejo de conflictos.

Así mismo, Sandoval (2021) realizó un estudio sobre estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones en Lima, su objetivo fue determinar la incidencia de los estilos del manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones, la población estuvo conformada por 200 trabajadores, los resultados concluyeron que un 37% del personal tiene un nivel favorable de relaciones interpersonales, el 37% de los trabajadores tiene una comunicación favorable, el 32% presenta actitud favorable y 31% presenta trato favorable, concluyendo que los estilos de manejo de conflictos y relaciones interpersonales inciden en la toma de decisiones teniendo un 84% de dependencia y 58% nivel alto de implicancia donde se recomienda conocer, gestionar, afrontar, asumirlas y dar solución a través de estrategias.

Chávez (2020) realizó un estudio sobre conflictos laborales y relaciones interpersonales en Lima, su objetivo fue determinar la relación entre los conflictos laborales y relaciones interpersonales, fue un estudio deductivo, descriptivo correlacional, conformado por 50 personal técnicos y 75 enfermeras, donde su resultados obtenidos fueron 60% de enfermeras y personal técnico perciben conflicto laboral nivel medio, 30% presenta nivel bajo y 55% percibió nivel alto en relación a las relaciones interpersonales, por lo tanto concluyó que existe relación entre los conflictos laborales y relaciones interpersonales.

A su vez, Mamani (2020), publicó su estudio sobre la inteligencia emocional y relaciones interpersonales, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud, su población estuvo conformada por 83 trabajadores de salud que laboran en la microred, su estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal. Teniendo que 87% presenta un nivel alto de inteligencia emocional y 92% presenta nivel bueno en las relaciones interpersonales y 8% nivel regular, lo cual concluyó que existe relación moderada entre variables de estudio.

Acorde, Pachas (2017) realizó una investigación sobre mediación en los conflictos y relaciones interpersonales en enfermeras en un hospital público en el

Callao, donde su objetivo fue determinar el uso de la técnica de manejo de conflictos con las relaciones interpersonales, su metodología fue no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 92 enfermeras donde los resultados obtenidos en los aspectos de mejora las relaciones interpersonales fueron favorables en la dimensión de comunicación con un 68%, actitudes 4 % y trato un 8% así mismo la mediación de conflictos se evidencia el 11% adecuado en la satisfacción, el 49% valoración global y 77% en recomendación. Los resultados demostraron que la solución de conflictos fue moderadamente adecuadas y favorables en las relaciones interpersonales.

Así mismo, se presentan las bases teóricas que sustenta cada variable del estudio:

Las relaciones interpersonales, hoy en día juegan un papel importante en todos los aspectos que se desarrolla el ser humano donde permite relacionarse en todo tipo de contextos. Para Monjas (2002), son aspectos fundamentales que funcionan no solo como poder lograr determinados objetivos en la vida, sino que existe una finalidad en sí mismo; para lo cual es necesario un relación interpersonal saludable y las interacciones deben de ser igualitarias, respetuosas, positivas, recíprocas y comprometidas para que se pueda producir efectos personales adecuados para el funcionamiento físico, emocional, cognitivo y social en la interacción de las personas lo que contribuye a un buen clima de convivencia en diferentes contextos donde se produce esta relación y que a menudo se puede alterar por transformaciones vinculadas por el impacto de las tecnologías, cambios sociales y culturales (Monjas, 2020).

Bisquerra (2003) refiere que las relaciones interpersonales es aquella interacción recíproca entre las personas donde se crea en un ambiente favorable y accesible que son reguladas por leyes o instituciones que rigen en el ámbito social. En este contexto, Satish (2013) es un proceso de socialización entre dos o más personas, que son basadas en interacciones entre varios tipos como sentimentales, laborales, sociales es decir formadas bajo diferentes contextos.

En este sentido Hernández e Hinojos (2019) las relaciones interpersonales es un conjunto de interacción la cual favorece en la comunicación y expresión de

sentimientos, así mismo el personal de enfermería debe de brindar una atención a los usuarios debiendo contar con lazos de relaciones fortalecidas, para que de esta manera pueda existir un ambiente adecuado, es importante el desarrollo de habilidades lo cual al presentarse desacuerdos generan conflictos que son perjudiciales para la organización.(Colmenares & Quero, 2019).

Mendoza et ál. (2020) definen que la comunicación interpersonal es un pilar, donde las personas mantienen relaciones adecuadas que puedan ayudar en la calidad de vida de uno mismo y los demás. Por lo cual, en este contexto, la relación interpersonal es una clave para la gestión de eficacia, ya que el ser humano no es capaz de trabajar por ellos mismos, necesita comunicarse y compartir emociones para la eficiencia y espíritu de trabajo (Abdeen & Mohamed, 2021).

Carl Rogers (1971), propuso estrategias de comunicación para mejorar las relaciones interpersonales, donde se orienta al logro de las personas logrando su potencial máximo, señalando que la persona tiene capacidad de modificar su conducta, dejando ser dependiente, autónomo, tomando decisiones propias que permitan la autorregulación del pensamiento y comportamiento.

La teoría señala que todo individuo combina con relaciones múltiples que presentan diversas direcciones y naturaleza, considerando esta manera al ser humano aislado del universo, vinculándose con su entorno, desarrollando de manera inevitable a través de las interrelaciones (Torralba, 2005).

Para Tamayo (2011), los tipos de relaciones interpersonales son positivas y negativas. En las relaciones interpersonales positivas debe de existir un clima de confianza entre las personas donde logra armonizar los conflictos en una organización obteniendo lo siguiente: Autodisciplina del personal, lealtad con la organización, moral alta, participación de todos los integrantes, iniciativa del personal, estabilidad, adaptación en el trabajo y comportamiento equitativo entre los integrantes dentro de la organización.

Así mismo las relaciones interpersonales negativas; se ven reflejados el comportamiento, alteraciones al área cognitiva como la falta de concentración, motivación baja, fatiga, estados depresivos, estrés laboral, perdidas económicas en la productividad laboral y producción (Tamayo, 2011).

La presente investigación considera la propuesta de Monjas (2002) dado que es un modelo teórico que tienen dimensiones más complejas que pueden ser abordadas para la población de la presente investigación, además fue adaptado en el entorno de salud y es importante estudiarlas. Actualmente esta teoría sigue siendo vigente en el ámbito de salud y adaptado por Mamani (2021). Así mismo las relaciones interpersonales se dimensiona en cuatro las cuales son: *Comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas y resolución de conflictos*.

Como primera dimensión la *Comunicación*; es el intercambio que se da entre las personas a través de información para manifestar las necesidades y todo aquello que se manifiesta. *Ambiente de colaboración*; es el proceso que está involucrado personas donde un manejo de relaciones interpersonales que se debe de dar en un ambiente de armonía donde cada integrante del grupo conozca su rol dentro de la organización. Tercera dimensión *actitudes socio afectivas*; se dan por problemas que se manifiestan y se deben dar solución en el entorno donde se encuentra uno, sin alterar en las personas las relaciones, para lo cual es necesario utilizar la comunicación asertiva manteniendo un comportamiento optimo y siendo empáticos para poder entender el malestar de la persona con la finalidad de conocer el malestar de la otra parte desarrollando habilidades socio afectivas.

Como cuarta dimensión la *resolución de conflictos*; tienen dimensiones competitivas para favorecer situaciones que pueden tener aspectos destructivos o constructivos, para lo cual la solución del conflicto va a depender de alternativas que se plantean entre ambas partes para que de esta manera se pueda lograr a un acuerdo que permita disminuir conflictos y obtener un clima de armonía y una colaboración interpersonal (Monjas, 2002).

Asimismo, la segunda variable para el presente estudio manejo de conflictos, es necesario uso de estrategias para la resolución, estimulando grados deseados del manejo de conflicto (Robbins 2004). Donde es un proceso interactivo manifestado por incompatibilidad, falta de armonía y desacuerdo (Rahim,1992, 2002).

Las teorías de estilos de conflictos según Robbins & Judge (2009), establecen tres teorías generales acerca del conflicto: tradicional, interaccionista y



funcional. La teoría tradicional; plantea que todo conflicto es negativo ya que buscan evitar todo tipo de conflictos enfocándose en encontrar las causas del problema para corregir el desempeño en las organizaciones, percibiendo de esta manera el conflicto negativo, destructivo por lo cual debería evadirse y evidencia como un resultado disfuncional por una falta de comunicación, desconfianza entre la persona y carencias a la necesidad de la persona.

La siguiente teoría interaccionista acepta el conflicto y el aliento con argumentos de grupos en armonía, callados y cooperadores donde tienden a tomarse insensibles frente a la necesidad de cambios por lo cual la teoría incita que las organizaciones sean creativos y autocríticos. Finalmente, la teoría funcional, sustenta a las personas con metas y mejora el desempeño por lo cual es constructivo.

Los estilos de conflictos adoptados por Thomas & Kilmann (1974) son los siguientes: competencia, acomodador, evasivo, cooperativo, comprometedor.

*El Estilo competencia*, surge cuando uno de los conflictos quiere permanecer sobre la otra parte, por lo que la persona que quiere prevalecer impone su punto de vista impidiendo que la otra parte opine, por lo general aparece cuando la persona tiene mayor responsabilidad que la otra, el *estilo acomodador*, es caracterizado por ausencia de asertividad de uno de los involucrados, generando de esta manera un clima poco saludable.

*Estilo evasivo*, se caracteriza porque uno de los implicados o las dos partes ya no generan más problemas creando una manera de alejamiento, el *estilo cooperativo*, tiene como objetivo principal tomar las necesidades, sentimientos y deseos por lo que ambos puedan dar a conocer sus intenciones para dar solución al problema, *estilo comprometedor*, ambas partes disponen a renunciar, parte de sus deseos con la finalidad de solución al problema.

Thomas & Kilmann (2008) citado por Bonilla et ál. (2015) definieron que el manejo de conflictos es propio de las personas debiéndose de manejar siempre con tino para poder sobrellevar aquellas circunstancias tensas, buscando desarrollar habilidades para evadir o afrontar de manera asertiva cuando surja un conflicto.

La presente investigación se basa en el concepto de Thomas & Kilmann (2008), donde define que las personas nacen con habilidad de manejar las situaciones para evitar conflictos, es por ello que se debe de desarrollar esta habilidad cuando surge un conflicto evitándolo y tratar de forma asertiva, así mismo dentro de las instituciones de salud es importante tener la capacidad de manejo de conflictos por las situaciones que se ven en el quehacer diario, es por ello que al revisar los modelos teóricos para la presente investigación este se adapta mejor para el área de salud, el presente modelo teórico de manejo de conflicto está constituido por cinco dimensiones las cuales son: *Competición, colaboración, transigir, evitar y ceder*, que la detallaremos a continuación:

Thomas & Kilmann citado por Bonilla et ál. (2015), refiere que la *competición*; es la manera de solucionar las dificultades presentadas cuando las personas por su naturaleza buscan ser competitivos para lo cual cada persona busca ganar siempre y es ahí cuando surgen las dificultades, *colaboración* donde se busca un consenso entre ambas partes con la finalidad de lograr una meta común, así mismo la tercera dimensión es *transigir* que es cuando el ser humano enfrenta dificultades en situaciones diarias, pero tendría mejores resultados cuando se enfrenta de manera grupal, cuarta dimensión *evitar*, que se refiere alejarse de situaciones difíciles que se presentan en el quehacer diario y quinta dimensión *ceder*, donde son las habilidades de negociación de una de las partes para que de esta manera se pueda evitar los conflictos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

El enfoque fue cuantitativo porque pretende explicar, describir y predecir los fenómenos a investigar buscando relaciones causales entre ambas variables (Hernández y Mendoza, 2018), así mismo corresponde a una investigación tipo básica dado que tiene la finalidad de descubrir nuevos conocimientos (Ñaupas et ál., 2018). La presente investigación pretende incrementar conocimientos sobre las variables de investigación relaciones interpersonales y manejo de conflictos.

##### **Diseño de investigación**

Es diseño no experimental dado que no se realizará la manipulación de las variables; transversal, porque recolectará información en un momento determinado y correlacional con la finalidad de conocer la asociación entre ambas variables de estudio. (Hernández y Mendoza, 2018). Se establecerá la correlación entre relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

##### **3.2.1 Variable 1. Relaciones interpersonales**

##### **Tipo de Variable**

Es de tipo atributiva, dado que son atributos propios que no pueden manipularse es decir se debe de tener en cuenta la naturaleza de la variable a estudiar (Romero et ál., 2021), cualitativa porque señalan cualidades y ordinal politómica porque expresan una clasificación jerarquizada además de presentar más de dos valores diferentes para la presente investigación (Ñaupas et ál., 2018).

### **Definición conceptual**

Son los aspectos esenciales de la vida que funcionan no solo como una forma de poder lograr determinados objetivos, si no que existe un fin en sí mismo (Monjas, 2002).

### **Definición operacional**

Se empleará como instrumento la escala de medición de relaciones interpersonales por Monjas (2002) adaptado por Mamani (2021). Este instrumento está definido por 29 ítems con respuestas politómicas, están conformados por 4 dimensiones las cuales son las siguientes: (1) Comunicación, es el intercambio de información necesaria para poder manifestar necesidades; (2) Ambiente de colaboración, que es el proceso que está involucrado un grupo de personas donde se debe generar un ambiente de armonía, donde los integrantes sepan su rol; (3) Actitudes socio afectivas, es mantener un comportamiento optimista y empáticos para poder entender a la persona con la finalidad desarrollar habilidades socioafectivas; (4) Resolución de conflictos, es la solución del conflicto que va a depender de alternativas de la comunicación de ambos lados para que de esta manera se pueda llegar a un acuerdo creando un ambiente en armonía.(ver anexo 2)

### **3.2.2 Variable 2. Manejo de conflictos**

#### **Tipo de Variable**

Es de tipo atributiva, dado que son atributos propios que no pueden manipularse es decir se debe de tener en cuenta la naturaleza de la variable a estudiar (Romero et ál., 2021), cualitativa porque señalan cualidades y ordinal politómica porque expresan una clasificación jerarquizada además de presentar más de dos valores diferentes para la presente investigación (Ñaupas et ál., 2018).

#### **Definición conceptual**

Son las habilidades de manejar situaciones para evitar conflictos, donde se debe de desarrollar habilidad de captar cuando surge un conflicto para evitar y tratar de forma asertiva (Thomas & Kilmann, 2008).

## **Definición operacional**

Se utilizará el instrumento del manejo de conflictos de Thomas & Kilmann (2008) adaptado por Vega (2022). El instrumento presenta 30 ítems, con respuestas politómicas, conformados por dimensiones que son las siguientes: (1) Competición; es la manera de solucionar las dificultades cuando las personas por su naturales buscan ser competitivos para lo cual cada individuo busca ganar siempre y es ahí cuando surgen la dificultades; (2) Colaboración; donde se busca un consenso entre ambas partes con la finalidad de lograr una meta común; (3) Transigir; es cuando el ser humano enfrenta sus dificultades pero tendría mejores resultados cuando se enfrenta de manera grupal; (4) Evitar; se refiere a alejarse de situaciones difíciles; (5) Ceder; donde son habilidades de negociación de una de las partes. (ver anexo 2)

### **3.3 Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por 140 personal de enfermería con 75 licenciados en enfermería y 65 técnicos de enfermería que trabajan en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022.

- **Criterios de inclusión**

- **Personal de enfermería nombrado, CAS y terceros** que trabajen en el servicio de emergencia más de un año.
- Personal de enfermería que participen de manera voluntaria en la investigación.

- **Criterios de exclusión**

- Personal de enfermería con descanso médico, licencia o vacaciones.
- Personal de enfermería que se encuentren trabajando menos de un año en el área de emergencia.

#### **3.3.2. Muestra**

Estuvo conformado por 118 personal de enfermería dentro de los cuales son 73 licenciados en enfermería y 45 técnicos de enfermería. Al ser el tamaño de la población pequeña, no requiere realizar un muestreo por lo cual se encuestará a

todo el personal de enfermería que laboren en el área de emergencia de un hospital de Lima (Hernández et al., 2018).

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia cumpliendo con los criterios de la investigación (Hernández et al., 2018).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Personal de enfermería que laboran en el área de emergencia de un hospital de Lima.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Se utilizó la encuesta que estará relacionada con las hipótesis, variables e indicadores de la presente investigación (Ñaupas et al., 2018).

### **3.4.2. Instrumentos**

Se empleó dos cuestionarios las cuales son: la escala de medición de relaciones interpersonales de Monjas (2002) adaptado por Mamani (2021) y el instrumento manejo de conflictos de Thomas & Kilmann (2008) adaptado por Vega (2022).

### **Ficha técnica 1**

Nombre: Escala de Medición de Relaciones Interpersonales

Autor: Monjas (2002)

Adaptado por: Mamani (2021)

Lugar: Lima, Perú

Objetivo: Medir las relaciones interpersonales en personal de salud

Duración: 20 minutos aproximado

Baremo: Buena [107-175], Regular [68-106], Mala [29-67]

### **Ficha técnica 2**

Nombre: Instrumento de manejo de conflictos

Autor: Thomas & Kilmann (2008)

Adaptado por: Vega (2022)

Lugar: Lima, Perú

Objetivo: Medir el manejo de conflictos

Duración: 20 minutos aproximadamente

Baremo: Alto [110-150], Regular [70-109], Bajo [30-69]

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez de los instrumentos**

La primera variable relaciones interpersonales, Mamani (2021) estimó la validez basada en el contenido a través de tres juicios de expertos, hallando un Coeficiente V de Aiken= 1 en cada dimensión, evidenciando que presenta un alto nivel de validez interna. Para la confiabilidad está basada por la consistencia interna, donde aplicó la prueba piloto a veinte trabajadores de la salud, con un Alfa de Cronbach de = ,914 en cada una de las cuatro dimensiones, confirmando la confiabilidad del instrumento en el contexto nacional y salud.

Así mismo para la variable manejo de conflictos, Vega (2022) estimó la validez basada en el contenido a través de tres juicios de expertos, hallando un Coeficiente V de Aiken= 1 en cada una de sus dimensiones evidenciando consistencia interna en el instrumento. Así mismo para la confiabilidad se aplicó la prueba piloto treinta trabajadores de salud, con un Alfa de Cronbach de = ,802 en cada una de las cinco dimensiones, confirmando la confiabilidad interna del instrumento en el contexto nacional y ámbito de salud.

### **3.5 Procedimientos**

#### **3.5.1. Coordinaciones previas a la aplicación de los instrumentos**

Se realizó las coordinaciones previas con el director de la institución y la jefatura de enfermería, informando sobre los objetivos, características del estudio y solicitar la autorización necesaria de la presente investigación.

#### **3.5.2. Aplicación del consentimiento informado**

Se brindó a los participantes un documento de consentimiento informado; explicando la finalidad y objetivos de la investigación, además de mantener la información de los participantes en anonimato, respetando la confidencialidad brindada y finalmente se solicitó la aceptación como evidencia que desean participar voluntariamente en la investigación. (ver anexo 3)

### **3.5.3. Aplicación de los instrumentos**

La aplicación del instrumento será mediante la plataforma de google forms para poder tener la información en menor tiempo y comprensión de los resultados creando una base de datos la cual que tendrá un tiempo estimado de aplicación de dos semanas (ver anexo 4).

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los resultados fueron tabulados, procesados en tablas utilizando Excel 2020 logrando un análisis descriptivo, así mismo se utilizó el programa SPSS Statistics versión 25.0 a partir de la recolección de datos, para determinar la correlación entre las variables utilizando la prueba de Coeficiente de Rho de Spearman, considerando que ambas variables son de naturaleza cualitativa y ordinal, así mismo se consideró el nivel de significancia teórica:  $\alpha = ,05$ .

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se sustenta a través de los principios éticos y morales establecidos por la Escuela de Posgrado de Universidad y propias de la Maestría. Así mismo para realizar la investigación se solicitó la autorización previa a la dirección del hospital de Lima. (ver anexo 5)

Para la investigación también se aplicaron los siguientes principios éticos ; beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia durante todo el proceso de la investigación, se detallan a continuación: *Beneficencia*; dado que los resultados de la investigación son en beneficio para los participantes en el área donde laboran, *no maleficencia*; durante la investigación se mantuvo la participación de los participantes en anonimato; *autonomía*; los participantes tuvieron la capacidad de decidir su participación en la investigación y *justicia*; se mantuvo un trato igualitario de todos los participantes.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se presenta el nivel de relaciones interpersonales percibido por el personal de enfermería de un hospital de Lima, donde se evidenció que 64% presenta regular relaciones interpersonales, mientras que el 24 % presenta nivel bueno y sólo el 13% evidencio malas relaciones. Respecto a las dimensiones el 57% presentó nivel regular en la comunicación, 41% nivel bueno en ambiente de colaboración, 57% evidenció regular actitudes y 68% presentó nivel regular en resolución de conflictos.

**Tabla 1**

*Relaciones interpersonales, según dimensiones*

Relaciones interpersonales	D1		D2		D3		D4			
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Mala	15	13%	7	6%	30	25%	23	19%	7	6%
Regular	75	64%	67	57%	40	34%	67	57%	80	68%
Buena	28	24%	44	37%	48	41%	28	24%	31	26%
Total	118	100%	118	100%	118	100%	118	100%	118	100%

Dimensiones: D1: Comunicación, D2: Ambiente de colaboración, D3: Actitudes socioafectivas, D4: Resolución de conflictos.

En tabla 2 se presenta el nivel de manejo de conflictos donde se evidenció que 56% del personal de enfermería presenta nivel, 35% nivel alto y 9% nivel bajo. En relación a cada dimensión, el 47% presentó un nivel regular de competición, 50% colaboración regular. Sin embargo, el 47% presentó nivel regular y alto en la dimensión transigir, 49% nivel regular en evitar conflictos y finalmente el 38% consideró un nivel alto de ceder.

**Tabla 2**

*Manejo de conflictos, según dimensiones*

Manejo de conflictos	D1		D2		D3		D4		D5			
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%		
Bajo	11	9%	19	16%	18	15%	7	6%	11	9%	35	30%
Regular	66	56%	55	47%	59	50%	55	47%	58	49%	38	32%
Alto	41	35%	44	37%	41	35%	56	47%	49	42%	45	38%
Total	118	100%	118	100%	118	100%	118	100%	118	100%	118	100%

Dimensiones: D1: Competición, D2: Colaboración, D3: Transigir, D4: Evitar, D5. Ceder.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Debido a que los resultados del presente estudio las variables son de naturaleza cualitativa, escala ordinal y politómica no presentan distribución normal (ver anexo 6) se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman donde se analizó la hipótesis tanto general y específicas de la investigación, utilizando el software estadístico Spss 25.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

En la tabla 3 se presenta la correlación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos donde la significancia es bilateral = ,000 menor que  $\alpha = ,05$  es decir se acepta la hipótesis alterna, existiendo relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos. Teniendo relación directa y moderada ( $r = ,529^{**}$ ), es decir al mejorar las relaciones interpersonales mejora el manejo de conflictos en personal de enfermería.

**Tabla 3**

*Correlación relaciones interpersonales y manejo de conflictos*

	Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,529**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

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

#### 4.2.2. Contrastación hipótesis específica 1

En la tabla 4 se presenta la correlación entre la comunicación y manejo de conflictos donde la significancia es bilateral = ,000 menor que  $\alpha = ,05$  es decir se acepta la hipótesis planteada, evidenciando una relación significativa entre la comunicación y manejo de conflictos, siendo directa y moderada ( $r = ,461^{**}$ ), por lo cual al mejorar comunicación también mejora el manejo de conflictos en el personal de enfermería.

**Tabla 4**

*Correlación comunicación y manejo de conflictos*

			Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118

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

### 4.2.3. Contrastación hipótesis específica 2

En la tabla 5 se presenta la correlación entre ambiente de colaboración y manejo de conflictos dado que la significancia es bilateral = ,000 menor que  $\alpha = ,05$  es decir se acepta la hipótesis planteada, evidenciando una relación significativa en el ambiente de colaboración y manejo de conflictos existiendo relación directa y moderada ( $r = ,562^{**}$ ), por lo cual al existir un mejor ambiente de colaboración también mejora el manejo de conflictos en el personal de enfermería.

**Tabla 5**

*Correlación ambiente de colaboración y manejo de conflictos*

				Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Ambiente de colaboración	de	Coefficiente de correlación	1,000	,562**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	118	118

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

#### 4.2.4. Contrastación hipótesis específica 3

En la tabla 6 se presenta la correlación entre actitudes socioafectivas y manejo de conflictos donde la significancia es bilateral = ,000 menor que  $\alpha = ,05$  es decir se acepta la hipótesis planteada, existiendo relación significativa entre las actitudes socioafectivas y manejo de conflictos siendo una relación directa y moderada ( $r = ,492^{**}$ ), por lo cual al mejorar las actitudes socioafectivas también mejora el manejo de conflictos en el personal de enfermería.

**Tabla 6**

*Correlación actitudes socioafectivas y manejo de conflictos*

			Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Actitudes socioafectivas	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	118	118

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

#### 4.2.5. Contrastación hipótesis específica 4

En la tabla 7 se presenta la correlación entre la resolución de conflictos y manejo de conflictos donde la significancia es bilateral = ,000 menor que  $\alpha = ,05$ , es decir se acepta la hipótesis planteada, existiendo relación significativa en resolución y manejo de conflictos siendo una relación directa y moderada ( $r = ,537^{**}$ ), por lo tanto, al mejorar la resolución de conflictos también mejora el manejo de conflictos en el personal de enfermería.

**Tabla 7**

*Correlación resolución de conflictos y manejo de conflictos*

				Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	de	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
			Sig. (bilateral)	.	,000
			N	118	118

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

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se presentan la discusión del estudio en base a las hipótesis planteadas y los resultados descriptivos de ambas variables donde se analizaron los alcances teóricos con la finalidad de comprender las características de cada una de ellas en sus diferentes dimensiones contrastándolas con investigaciones internacionales y nacionales de los últimos cinco años, así mismo se detallan las limitaciones encontradas y el aporte de la investigación.

Los resultados obtenidos permitieron confirmar la hipótesis general que existe relación significativa directa y moderada entre ambas variables de estudio, es decir a medida que mejoren sus relaciones interpersonales tendrán un mejor manejo de conflictos pues las relaciones interpersonales determinan el bienestar de las personas y buscan solución a los conflictos que se presentan (Hernández & Hinojos, 2019). Estos resultados confirman la propuesta de Abarca et ál. (2020) acerca de la importancia de promover iniciativas que proporcionen mejores interrelaciones para disminuir las diferencias que se suscitan en el trabajo generados por entornos conflictivos que afectan la parte psicosocial del trabajador.

Al respecto, Monjas (2020) propone que las relaciones interpersonales deben ser saludables, adecuadas y respetuosas con el fin de producir efectos positivos en las personas lo cual contribuye a una adecuada convivencia en los diferentes contextos de la vida que puede ser alterada por situaciones actuales como tecnología, cambios culturales y sociales por lo cual es indispensable mantener adecuadas relaciones interpersonales ya que al presentarse desacuerdos generan conflictos que pueden perjudicar las organizaciones en diferentes maneras (Colmenares & Quero, 2019).

Es decir, para lograr mejorar progresivamente las relaciones interpersonales y manejo de conflictos es necesario brindar talleres de aprendizaje para que de esta manera puedan trabajar en armonía y en equipo. Por lo cual, para un adecuado manejo de conflictos se debe de sobrellevar aquellas situaciones complicadas buscando desarrollar habilidades para afrontar de manera asertiva cuando surja algún conflicto (Thomas & Kilmann, 2008).



Estos resultados coinciden con Santos y Gonzales (2022) a nivel internacional quienes también demostraron en su estudio realizado en Buenos Aires Argentina con población de enfermeros demostrando que las relaciones interpersonales fueron de nivel medio donde los conflictos fueron principalmente por la relación a los grupos de trabajo, además similares reportes presenta el estudio de Cordero (2018) en México donde la mayor parte de su población de enfermeros evidencia regular manejo de conflictos existiendo nivel regular en las relaciones interpersonales para lo cual es necesario ofrecer la oportunidad de mejorarlas.

Así mismo concuerda con los resultados de Dias et ál. (2020), donde concluye que los factores influyentes para establecer relaciones interpersonales saludables es necesario el respeto de ideas, el dialogo abierto y la confianza, sobre todo mejorar las estrategias de afrontamiento en situaciones diarias donde a medida que las relaciones interpersonales son armoniosas y equilibradas mejora el ambiente de trabajo.

A nivel nacional, los resultados de Sandoval (2021), realizado en un policlínico en Lima fueron similares donde concluye que el manejo de conflictos y relaciones interpersonales en trabajadores de salud inciden directamente en la toma de decisiones para los cual es necesario gestionar, asumirlas y dar solución a través de estrategias planteadas. En este contexto, Pachas (2017), en su estudio realizado en un hospital en el Callao en una población similar de enfermeras demostró que la solución de conflictos fue moderadamente adecuadas y favorables en las relaciones interpersonales concluyendo la relación de las dos variables fue de manera positiva débil.

Del mismo modo, el estudio de Chávez (2020), realizado en un hospital de en Lima, concluye que existe relación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales en su población de estudio, frente a estos resultados es necesario que el personal de enfermería mejore el manejo de conflictos para lograr adecuadas relaciones interpersonales dentro de los grupos de rotación.

Respecto a la primera hipótesis específica, el resultado confirma que existe relación significativa directa y moderada entre la comunicación y manejo de conflictos, es decir que a medida que mejora la comunicación tendrán un mejor manejo de conflictos. Para lo que es importante una adecuada comunicación en el trabajo ya que de esta manera influye de manera positiva el desempeño en el ambiente laboral (Junco, 2020). Es por ello necesario mantener buenas prácticas de comunicación en las organizaciones ya que por las situaciones que se viven actualmente en el sistema de salud y en las organizaciones evitan tomar decisiones adecuadas en el personal de enfermería (Haahr et ál, 2020).

Confirma Monjas (2002) que la comunicación es necesaria para manifestar todas las necesidades y todo aquello que se pueda describir de manera verbal y no verbal por lo cual es importante una comunicación interpersonal ya que de esta manera las personas mantienen relaciones adecuadas.

Los resultados concuerdan con Santos y Gonzales (2022), donde evidencian que los conflictos están relacionados por una comunicación deficiente por lo cual el ambiente laboral se ve afectado por la comunicación en el lugar donde se desempeñan. Del mismo modo, Junco (2020), en Ecuador en una población similar a la nuestra concluye que las deficiencias que se presentan en la comunicación y en los aspectos ligados de la persona tienen relación positiva por lo que es necesario desarrollar actividades de convivencia que puedan fortalecer las relaciones interpersonales.

Así mismo, concuerda con el estudio realizado en Brasil en enfermeras de un hospital donde demostró resultados de nivel medio alto en la comunicación interpersonal donde concluyeron que las experiencias sean positivas o negativas en el trabajo influyen significativamente en la comunicación interpersonal de los enfermeros y del equipo multidisciplinario (Pimienta,2020).

A nivel nacional el estudio de Pachas (2017), evidencia que la comunicación está relacionada de manera positiva y moderada, similar al presente estudio, para lo cual es necesario tener una adecuada comunicación para permitir mejorar las tomas decisiones y mejorar el manejo de conflictos.

La segunda hipótesis específica, el resultado afirma que existe relación significativa directa y moderada en el ambiente de colaboración y manejo de conflictos en el personal de enfermería, es decir que a medida mejore el ambiente de colaboración tendrán un mejor manejo de conflictos. Para ello es necesario un ambiente de colaboración adecuado creando espacios de armonía donde cada uno sepa cuál es su función (Monjas, 2002).

Así mismo, Verd et ál. (2021), concluye en su estudio que el ambiente de colaboración es un proceso interpersonal mediante el cual interactúan diferentes profesionales que comparten un mismo objetivo participando en la toma de decisiones proporcionando de esta manera una atención integral y mejorando su entorno social. Del mismo modo Serrano & Rich (2017) afirma que la colaboración interprofesional es una herramienta fundamental para lograr una atención de salud adecuada permitiendo mejorar y fortalecer el sistema de salud fomentando una coordinación planificada, mejorando el desarrollo de su trabajo y sobre todo abordar los problemas de manera positiva.

En cuanto a la tercera la hipótesis específica, el resultado confirma que existe relación significativa directa y moderada ente las actitudes socioafectivas y manejo de conflictos en el personal de enfermería, es decir que a medida mejore las actitudes socioafectivas tendrán un mejor manejo de conflictos. Al respecto Ceyda (2021) plantea que deben de mejorar las actitudes de trabajo en equipo para lograr mejoras en el manejo de conflictos. Para Monjas (2002) las actitudes socioafectivas se dan frente a los problemas creando soluciones sin alterar las relaciones interpersonales entre las personas siendo de esta manera empáticos para desarrollar habilidades socio afectivas.

Así mismo, Dias et ál. (2020), evidencia en su estudio que a medida que las relaciones interpersonales son inadecuadas pueden causar un desgaste físico y emocional en las personas para lo cual es necesario mantener el respeto, empatía y cordialidad en todo momento manteniendo actitudes socioafectivas para que de esta manera pueda existir un impacto adecuado en las relaciones interpersonales.

Del mismo modo existe relación interpersonal por las actitudes de los miembros en una organización ya que cuando se crea confianza y lealtad en las

metas propuestas los miembros trabajan buscando adecuadas gestiones y mejorando la capacidad evitando de esta manera conflictos en el entorno (Jung,2018).

Con respecto a la cuarta hipótesis específica, el resultado afirma que existe relación significativa directa y moderada entre resolución de conflictos y el manejo de conflictos, es decir que a media mejore la resolución de conflictos tendrán un mejor manejo de conflictos. Para Monjas (2002) la resolución de conflictos son alternativas que se dan para lograr un adecuado equilibrio necesario para disminuir la agresividad de las personas manteniendo una adecuada colaboración.

Estos resultados se asocian con los de Mora et ál. (2021) donde evidencia que existe relación significativa entre el manejo de conflictos y resolución de conflictos creando un ambiente laboral favorable mejorando las tomas de decisiones contribuyendo el riesgo de promover situaciones tensas en las relaciones con el personal de salud.

Respecto a los resultados descriptivos se obtuvo que las relaciones interpersonales presentan un nivel regular es decir que las personas tienen que mejorar dichas relaciones manteniendo adecuadas relaciones interpersonales ya que mejora el trabajo dentro de las organizaciones (Fabri, et ál. 2021). Además de ser estos aspectos fundamentales para lograr un adecuado manejo de nuestro entorno frente a situaciones que se presentan diariamente (Monjas, 2002).

Para Cordero, et ál. (2018), en México evidenció un nivel regular en esta variable por lo cual es necesario ofrecer la oportunidad de mejorarlas en el personal enfermería. Al respecto Sandoval (2021) en su investigación halló un nivel favorable en las relaciones interpersonales en trabajadores de un policlínico en Lima, resultando diferente en el estudio de Mamani (2020) quien realizó su estudio en trabajadores de salud en una microred de Ocobamba, en donde presento un nivel alto en las relaciones interpersonales.

Del mismo modo, en la segunda la variable manejo de conflictos los resultados demostraron un nivel regular, por lo que es necesario que el personal adquiera herramientas y técnicas necesarias para que cuando aparezca un conflicto se puedan utilizar mecanismos adecuados que permitan solucionar de

manera efectiva situaciones que se presentan logrando un ambiente de trabajo adecuado.

Dado que los conflictos es un problema constante dentro de las organizaciones surgen por las relaciones interpersonales deficientes es importante fomentar el respeto mutuo en el equipo y establecer relaciones de trabajo de manera positiva ya que tiene implicancias directas en los pacientes, es importante una resolución positiva del manejo de conflictos a fin de promover una atención segura y eficaz además de fomentar adecuadas relaciones interpersonales en el trabajo (Mckibben,2017).

Cabe resaltar que es importante adquirir habilidades para evitar conflictos de tal manera que se pueda tratar de manera asertiva (Tomas & Kilmann, 2008). Tal es así que las enfermeras experimentan varios tipos de conflictos y responden a su manera, es así que es necesario una adecuada gestión de conflictos de acuerdo a las situaciones que se presentan identificando los tipos de gestión de conflictos evaluando sus características (Seonyeong & Gikyung, 2018).

Estudio realizado a nivel internacional en un grupo de enfermeras demostró que la resolución de problemas es el más apropiado para una mejor relación laboral ya que una gestión eficaz en el manejo de conflictos mejora la comprensión y aclara situaciones que se presentan en el trabajo (Lahana, 2017).

A nivel nacional el estudio de Vega (2022) presentó resultados similares las de nuestro estudio, donde la población de trabajadores presentó un nivel promedio en cuanto al manejo de conflictos lo cual surge la necesidad de aplicar técnicas frente a cualquier situación que se presentan.

Una de las limitaciones en la investigación fueron los escasos antecedentes, lo que limitó la contrastación de los resultados obtenidos por lo cual se tuvo que recurrir a estudios que consideraron variables similares a la investigación con el fin de contrastar y discutir los resultados. A pesar de ello la investigación es relevante pues se presentan datos empíricos que evidencian la asociación directa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en la población de estudio, información que puede ser empleada por la gerencia para sustentar programas

destinados a mejorar el ambiente laboral considerando las habilidades blandas en el personal.

Otra limitación fue el muestreo no probabilístico empleado, razón por la cual los resultados obtenidos no se pueden inferir en toda la población de enfermeras, ante ello se recomienda replicar la investigación considerando una muestra más representativa.

Los resultados encontrados en la investigación son relevantes pues contribuyen con el conocimiento científico, brindando información empírica acerca de las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el sector salud información que puede ser empleada para otras investigaciones en otros grupos ocupacionales respecto a las variables analizadas; además los resultados contribuyen al mejoramiento continuo que debe de tener el personal de enfermería teniendo capacidad de mantener adecuadas relaciones interpersonales y manejar los conflictos que se presentan en el quehacer diario lo cual es necesario conocer la realidad respecto a las dos variables de estudio de tal manera que se puedan crear estrategias necesarias para la mejora continua con la finalidad de tener personal con mejor desempeño y mejores capacidades.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe relación significativa directa y moderada entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Segundo:** Existe relación significativa directa y moderada entre la comunicación y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Tercero:** Existe relación significativa directa y moderada entre el ambiente de colaboración y manejo de conflictos en personal de enfermería servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Cuarto:** Existe relación significativa directa y moderada entre las actitudes socioafectivas y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

**Quinto:** Existe relación significativa directa y moderada entre la resolución de conflictos y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** Se ha demostrado de que existe relación directa significativa y moderada entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en la población de estudio dado que fue una muestra no probabilística se sugiere replicar la investigación empleando un muestreo probabilístico y un mayor tamaño muestral, considerando otros grupos ocupacionales.

**Segundo:** Al personal de enfermería se recomienda desarrollar mejoras en la técnica de comunicación para su desempeño laboral por medio de talleres presenciales para que de esta manera pueda mejorar el manejo de conflictos que aparecen en las jornadas laborales.

**Tercero:** Crear un ambiente de colaboración propicio durante la jornada laboral en el personal de enfermería lo cual facilita a un adecuado manejo de conflictos que se puedan suscitar en las diferentes rotaciones.

**Cuarto:** Mejorar las actitudes socioafectivas para lograr un adecuado manejo de conflictos por medio de la participación talleres mensuales para todo el personal de enfermería.

**Quinto:** Elaborar estudios acerca de estrategias de resolución de conflictos en el sector salud ya que es una variable importante que tratar ya que los estudios son escasos.



## REFERENCIAS

- Abarca Arias, Y. M., Espinoza Moreno, T. M., Llerenan Callata, S. G., Berrios Manrique, N. Y. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Abdeen Abdeen, M., Mustafa Mohamed, W. (2021). Effect of Communication Skills Training Program for Head Nurses on Interpersonal Relations and Nurses' Organizational Commitment. *Egyptian Journal of Health Care*, 12(3), 1574-1586. doi: 10.21608/ejhc.2021.198467
- Bisquerra, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill.
- Bonilla, C., Martín, A., Blanco, S. & Sánchez, Y. (2015). MF1039\_3-Prevención de conflictos. Ediciones Paraninfo, SA. [https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428399487/mf1039\\_3---prevención-de-conflictos](https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428399487/mf1039_3---prevención-de-conflictos)
- Capacute, K. (2019). Violencia laboral contra el personal de enfermería del hospital Hipólito Unanue Tacna. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 12(1). <http://revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/82>
- Colmenárez, I., & Quero, N. (2019). Conocimiento de profesionales de la salud sobre conflictos interpersonales y acoso laboral. *Revista Venezolana De Salud Pública*, 7(1), 9-15. <https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/rvsp/article/view/2181>
- Ceyda, B. (2021). Conflict management and teamwork in workplace from the perspective of nurses. *Perspectives in psychiatric Care*, 57(2), 610-699. <https://doi.org/10.1111/ppc.12584>
- Chávez Dávila, Z. (2020). *Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral -2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional – Universidad Norbert Wiener.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061\\_06102057\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061_06102057_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cordero, M., García, D., Romero, Q., Flores, P. & Trejo F. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel, *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 27(2) 89-96. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
- Dias JS, Rocha LP, Carvalho DP, Tomaschewski-Barlem JG, Barlem ELD & Gutierrez ÉD. (2020). Saúde, comportamento e gestão: impactos nas relações interpessoais. *Texto & Contexto Enfermagem*, 29 (1) <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0057>
- Fabri, N., Martins, J. T., Galdino, M. J. Q., Ribeiro, R. P., Oliveira Moreira, A. A., & Haddad, M. do C. L. F. (2021). Satisfacción, fatiga por compasión y factores asociados en las enfermeras de la atención primaria. *Enfermería Global*, 20(4), 291–323. <https://doi.org/10.6018/eglobal.457511>
- Grubaugh, M. & Flynn, L. (2018). Relationships Among Nurse Manager Leadership Skills, Conflict Management and Unit Teamwork. *The Journal of Nursing Administration*. 48(7), 383-388. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30028814/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Mc Graw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la investigación. *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, W. A., & Hinojos, I. R. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm*, 9(4):40-47. <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/>
- Jeoung, J. Y., & Kim, C.-G. (2018). Impact of Interpersonal Relationship Ability, Job Stress, and Stress Coping Type on Turnover Intention of Nurses in the Early Stage of their Careers: Focusing on Job Stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(1), 36–47. <https://doi.org/10.5807/KJOHN.2018.27.1.36>

- Junco Jiménez, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>
- Jung, M.H.(2018). Effects of Organizational and Interpersonal Relations on Job Satisfaction of Social Workers. *The Journal of Industrial Distribution & Business* ,9(6), 25-35. <https://doi.org/10.13106/ijidb.2018.vol9.no6.25>.
- Haahr, A., Norlyk, A., Martinsen, B., & Dreyer, P. (2020). Nurses experiences of ethical dilemmas: A review. *Nursing ethics. Sage journals*,27(1), 258–272. <https://doi.org/10.1177/09697330198329>
- Kang, J., Kim, J.-I., & Yun, S. (2017). Effects of a Cognitive Rehearsal Program on Interpersonal Relationships, Workplace Bullying, Symptom Experience, and Turnover Intention among Nurses: A Randomized Controlled Trial. *Journal of Korean Academy of Nursing. Korean Society of Nursing Science*, 47(5), 689-699. <https://doi.org/10.4040/jkan.2017.47.5.689>
- Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D. & Sarafis, P. (2019). Conflicts management in public sector nursing, *International Journal of Healthcare Management*, 12:1, 33-39, DOI: 10.1080/20479700.2017.1353787
- Mamani Fernández, N.N. (2021). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los trabajadores de salud de la Microred Ocobamba, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57175/Mamani\\_FNN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57175/Mamani_FNN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mckibben,L.(2017). Conflict management: importance and implications. *British Journal of Nursing*, 26(2),15-24. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>

- Mendoza, Y., Vásquez, D., Ríos, C., Camacho, F. & Gutiérrez, K. (2020). Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la Universidad de Chiclayo. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11 (30) 415- 437. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/32838>
- Monjas, M. (2002). Programa de entrenamiento en habilidades de interacción social. Salamanca, España: Trilce.
- Monjas, M. (2020). El complejo mundo de las relaciones interpersonales. Pirámide.
- Mora, J., Fuentes, C., & Suarez-Bastidas, B. (2021). Manejo y resolución de conflictos en la gerencia de la enfermería. *Cienciamatria*, 7(1), 487-497. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i1.558>
- Nigar, E.& Serap, A. (2017). Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies?. *Journal of Nursing Management*, 25(5),366-374. <https://doi.org/10.1111/jonm.12474>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. & Romero Delgado. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. (6.ª ed.). H. Ediciones de la U.
- Özkan T., Yaşar, Ö., Sevimligül, G. (2018). Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions: the case of Turkey. *J Nurs Manag.* 26(1), 945– 952. <https://doi.org/10.1111/jonm.12609>
- Pachas Gutiérrez, G. (2017). *La mediación en los conflictos y las relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José., Callao, 2017.* [Título de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14676>
- Pimenta C.J.L, Viana L.R.C, Bezerra T.A, Silva C.R.R, Costa T.F, Costa K.N.F.M. (2020). Pleasure, suffering and interpersonal communication in the work of nurses in the hospital setting. *Texto Contexto Enferm.* 29(1),1-3. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2019-0039>

- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376. Doi: 10.5465/255985.
- Rahim, M.A. (1985). A strategy for conflict management in complex organizations. *Human relations*,38(1), 81-89.
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N.& Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*. 39(16),1-19. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rogers, C, (1971). *Psicoterapia y relaciones humanas*. Madrid: Alfaguara
- Romero Urrea, H. , Real Cotto, J., Gavino Díaz, G. & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa.
- Sandoval Melendres, I. B. (2020). *Estilo de manejo de conflictos, relaciones interpersonales en la toma de decisiones de trabajadores del Policlínico, Lima 2020*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57694>
- Santos, M., & González, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7 (274). <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
- Satish, A. (2013). Importance of interpersonal relations at the workplace. University, Institute of Management & Rural Development Administration. Sangli. [https://www.academia.edu/4932364/importance\\_of\\_interpersonal\\_relations\\_at\\_the\\_workplace](https://www.academia.edu/4932364/importance_of_interpersonal_relations_at_the_workplace)
- Seo, M., Park, J., Kim, O., Heo, M., Park, J. & Park, M. (2017). The Influence of Clinical Nurses' Professional Self Concept and Interpersonal Relations on Nursing

Competence . *Korea Journal of Hospital Management* , 22(2),28-43.  
<https://koreascience.kr/article/JAKO201719951667825.pdf>

Seonyeong, K. & Gikyung K. (2018). Relationship of Conflict Management Style, Professional Autonomy, Role Conflict and Organizational Commitment of Nurses in General Hospitals. *J Korean Acad Nurs Adm*, 24(5), 387-395.<https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.5.387>

Serrano Gemes, G. & Rich Ruiz,M.(2017). Intensity of interprofesional collaboration among intensive care nurses at a tertiary hospital.*Intensive Care*, 28(2), 48-56. DOI: 10.1016/j.enfi.2016.10.007

Silva, M.P. da, Medeiros, S.M. de, Sousa, Y.G. de, Araújo, M.S. de & Silva, F.A.S. dos. (2019). Relaciones interpersonales en el trabajo del equipo de enfermería. *Cultura de los Cuidados Edición digital*, 23 (54).  
<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.54.05>

Tamayo, J. (2011). Fundamento de administración en los servicios de atención de salud. España. Muñequito Normativo.

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). Conflict Mode Instrument, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.

Torralba, R. (2005). Antropología del cuidar.Fundación MAFPRE.

Vega Condezo, A. L. (2022). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional - Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega\\_CALSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94530/Vega_CALSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Verd Aullí, X., Maqueda Palau, M., Miró Bonet, M. (2021). Interprofessional collaboration in joint clinical sessions in an intensive care unit: Perceptions of nurses and physicians. *Intensive Care*, 32(1), 3-10.  
<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2020.02.004>

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de consistencia de la investigación

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>	<b>NIVEL Y RANGO</b>
¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Comunicación	Expresión interpersonal Expresión a nivel grupal Expresión espontánea Respeta la opinión de los demás Cuida expresiones hirientes	1 – 11	Escala: Ordinal Politómica  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Buena: 107-145  Regular: 68-106  Mala: 29-67
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICAS</b>	Ambiente de colaboración	Prioriza el interés común Cuida el clima laboral Capacidad de negociación Claridad de objetivos Fomenta la colaboración	12 – 18		
¿Cuál es la relación entre la comunicación y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre la comunicación y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Existe relación significativa entre la comunicación y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Actitudes socioafectivas	Participa con ideas claras Motiva en su entorno Colabora con los demás Tiene actitud afectiva de manera adecuada	19 – 24		
¿Cuál es la relación entre el ambiente de colaboración y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre el ambiente de colaboración y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima	Resolución de conflictos	Mantiene relaciones interpersonales Inclusión de sus compañeros Tolera y facilita la tolerancia Mantiene el respeto Contribuye a la solución de conflictos	25 – 29		
¿Cuál es la relación entre las actitudes y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?	Determinar la relación entre las actitudes y manejo de conflictos en el personal de enfermería del	Existe relación significativa entre las actitudes y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima					



<p>¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima?</p>	<p>servicio de emergencia de un hospital de Lima</p>	<p>Existe relación significativa entre resolución de conflictos y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima</p>	<p><b>VARIABLE 2: MANEJO DE CONFLICTOS</b></p>	<p><b>INDICADORES</b></p>	<p><b>ÍTEMS</b></p>	<p><b>ESCALA</b></p>	<p><b>NIVEL Y RANGO</b></p>
	<p>Determinar la relación entre la resolución de conflictos y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima.</p>		<p>Competición</p>	<p>Oposición</p>	<p>1 – 6</p>	<p>Escala: Ordinal Nivel: Politómica</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Alto 110-150</p>
			<p>Colaboración</p>	<p>Cooperación</p>	<p>7 – 12</p>		<p>Medio 70-109</p>
			<p>Transigir</p>	<p>Renuncia Equidad</p>	<p>13 – 18</p>		<p>Bajo: 30-69</p>
			<p>Evitar</p>	<p>Alejamiento Eliminación</p>	<p>19 – 24</p>		
			<p>Ceder</p>	<p>Sacrificio Cooperación</p>	<p>25 – 30</p>		
<p><b>METODOLOGIA</b></p>		<p><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p>		<p><b>TÉCNICA DE ANALISIS DE DATOS</b></p>			
<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación</b> Correlacional no causal <b>Diseño de investigación</b> No experimental <b>Método</b> Hipotético deductivo</p>		<p>Población: 118 personal de enfermería servicio de emergencia</p> <p>Licenciados en enfermería: 73 Técnicos de enfermería: 35 Se aplicará un muestreo no probabilístico por conveniencia</p>		<p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Escala de medición de relaciones interpersonales Monjas (2002)</p> <p>Instrumento de manejo de conflictos Thomas &amp; Kilmann(2008)</p>		<p>Los resultados serán tabulados, procesados en tablas y gráficos utilizando Excel 2020 logrando un análisis descriptivo</p> <p>Se utilizará el programa IBM SPSS Statistics versión 25.0 a partir de la recolección de datos, para calcular la existencia de correlación entre las variables se utilizará la prueba de Coeficiente de Rho de Spearman , considerando ambas variables son de naturaleza cualitativa y ordinal, así mismo se considerará la estadística descriptiva e inferencial para contrastar la hipótesis general y específicas.</p>	

## ANEXO 02 Matriz de operacionalización de variables

### Variable 1: Relaciones interpersonales

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango
Son los aspectos fundamentales de la vida que funcionan no solo como una forma de poder lograr determinados objetivos, si no que existe un fin en sí mismo (Monjas,2002).	Se empleará el instrumento la escala de medición de relaciones interpersonal es por Monjas (2002), adaptado por Mamani (2021). Este instrumento está definido por 29 ítems que están conformados por 4 dimensiones: Comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas y resolución de conflictos.	Comunicación	Expresión interpersonal	Escala: Ordinal Nivel: Politómica  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Buena: 107-145  Regular: 68-106  Mala: 29-67
			Expresión a nivel grupal		
			Expresión espontánea		
			Respeto la opinión de los demás		
		Ambiente de colaboración	Cuida expresiones hirientes		
			Prioriza el interés común		
			Cuida el clima laboral		
			Capacidad de negociación		
		Actitudes socioafectivas	Claridad de objetivos		
			Fomenta la colaboración		
			Participa con ideas claras		
			Motiva en su entorno		
		Resolución de conflictos	Colabora con los demás		
			Tiene actitud afectiva de manera adecuada		
			Mantiene relaciones interpersonales		
			Inclusión de sus compañeros		
Tolera y facilita la tolerancia					
Mantiene el respeto					
Contribuye a la solución de conflictos					

Variable 2: Manejo de conflictos

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
Son las habilidades de manejar situaciones para evitar conflictos, donde se debe de desarrollar habilidad de captar cuando surge un conflicto para evitar y tratar de forma asertiva (Thomas & Kilmann, 2008).	Se utilizará el instrumento del manejo de conflictos de Thomas & Kilmann (2008), adaptado por Vega (2022). El instrumento presenta 30 ítems conformados por 5 dimensiones que son las siguientes: Competición, colaboración, transigir, evitar y ceder.	Competición	Oposición	Escala: Ordinal Nivel: Politómica  1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Alto 110-150
		Colaboración	Cooperación		Medio 70-109
		Transigir	Renuncia Equidad		Bajo: 30-69
		Evitar	Alejamiento Eliminación		
		Ceder	Sacrificio Cooperación		

### ANEXO 3

#### FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Objetivo:

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Por medio del presente acepto participar en el proyecto anteriormente mencionado.

Se me ha explicado que mi participación en este estudio consta de dos cuestionarios que son; relaciones interpersonales que consta de 29 preguntas y manejo de conflictos el cual consta de 30 ítems cuya duración aproximada es de 40 minutos.

La investigadora Irma Rosa Motta Quijandría, se ha comprometido en brindarme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo, así como responder y aclarar cualquier duda que se plantee acerca de los procedimientos que se llevaran a cabo, los riesgos, beneficios y cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Así mismo, entiendo que conservo el derecho a retirarme del estudio en cualquier momento en lo que considere por conveniente, sin que ello afecte mi labor profesional.

El investigador me ha dado la seguridad de que no se me identificara en la presentaciones o publicaciones que deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial, también se compromete en proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el presente estudio.

-----  
FIRMA DEL PATICIPANTE

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Autora: Irma Rosa Motta Quijandría

Estimado (a), soy alumna de la UCV, de la Maestría en Gestión de la Servicios de la Salud.

Estimado, el presente estudio se utilizará de forma exclusiva en el trabajo de investigación titulado: "Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022. El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, se solicita que puedan responder con veracidad y de manera objetiva, el tiempo estimado para responder a las siguientes preguntas es de 40 minutos.

Agradeciéndole su atenta participación.

#### I. DATOS GENERALES

1. SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )
2. SITUACION LABORAL: Nombrado ( ) CAS ( ) Terceros ( )
3. TIEMPO DE SERVICIO EN EL SERVICIO:  
1 a 5 años ( ) 6 a 10 años ( ) 10 años a más ( )
4. PERSONAL DE ENFERMERÍA  
Licenciado de enfermería ( ) Técnico de enfermería ( )

## II. CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Indicaciones: Usted deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN</b>						
1	Inicia y termina conversaciones con los demás compañeros de manera fluida					
2	Comunica su función de forma permanente en la institución					
3	Expresa verbalmente sus emociones a los demás compañeros					
4	Realiza conversaciones en grupo sobre el demás referente al desarrollo de las actividades que realizan en el trabajo					
5	Genera espacios de dialogo profesional con sus compañeros y superiores					
6	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas					
7	Comunica de manera creativa sus apreciaciones					
8	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal					
9	Promueve la buena comunicación respetando la opinión de los compañeros					
10	Defiende sus derechos mediante opiniones que eviten dañar a los demás compañeros					

11	Expresa verbalmente afirmaciones positivas frente a sus compañeros					
	<b>DIMENSIÓN 2: Ambiente de colaboración</b>					
12	Procura llevar a la práctica las decisiones que toman sus superiores					
13	Toma decisiones que eviten dificultades para la institución					
14	Suele admitir que ha cometido algún error en la acción participativa con sus compañeros de trabajo					
15	Dispone de capacidad de negociar temas complejos					
16	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
17	Tiene muy caro que es lo que la institución debe conseguir y hacer					
18	Suele considerar lo que es bueno para la institución trabajando en equipo					
	<b>DIMENSIÓN 3: Actitudes socio afectivas</b>					
19	Participa en la planificación de actividades en la institución					
20	Hace agradable los momentos en la institución a pesar de las dificultades					
21	Participa en el logro de un buen clima laboral					
22	Siente motivación al participar en las actividades que realiza la institución					
23	Realiza actividades proactivas con sus compañeros					

24	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso					
	<b>DIMENSIÓN 4: Resolución de conflictos</b>					
25	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo					
26	Comparte la información con todos los compañeros de trabajo					
27	Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo					
28	Respeto funciones de sus demás compañeros					
29	Soluciona los problemas más complejos con los compañeros que trabajan en su misma área					

<b>NIVEL Y RANGO</b>		
BUENA	REGULAR	MALA
107-145	68-106	29-67



### III. CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS

Indicaciones: Usted deberá responder marcando con una (x) la respuesta que considere correcta.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Algunas veces (AV)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

MANEJO DE CONFLICTOS		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: COMPETICIÓN</b>						
1	Pienso que tengo la razón y mi posición debe prevalecer sobre los demás					
2	Es importante que los demás sepan mi punto de vista y la acepten					
3	Estoy seguro de mis ideas y me esfuerzo para que sea la que gane					
4	Explico mis ideas con el fin de convencer a los demás que tengo la razón					
5	Los demás llegan a un acuerdo, pero es distinta a mis ideas entonces trato de imponer mi postura					
6	Impongo mi idea así sepa que haya mejores opciones que la mía					
<b>DIMENSIÓN 2: COLABORACIÓN</b>						
7	Analizo los puntos de conflicto con la otra parte para llegar a una solución					
8	Escucho las ideas de la otra persona antes de plantear una solución					
9	Generalmente llego a una solución con la ayuda de la persona en conflicto					
10	Pienso que todos deben colaborar para llegar a la solución del conflicto					

11	Doy a conocer lo que pienso y escucho las sugerencias que dicen los demás					
12	Busco el consenso para lograr una meta común					
	<b>DIMENSIÓN 3: TRANSIGIR</b>					
13	Busco que las ganancias y pérdidas sean equilibradas para ambos en un conflicto					
14	Busco consensos de ideas para darle solución al conflicto					
15	Permito a otra persona conservar algunas ideas, si conservan algunas de las mías					
16	Acepto algunos puntos del conflicto que beneficie a ambas partes					
17	Acepto o planteo una solución intermedia					
	<b>DIMENSIÓN 4: EVITAR</b>					
18	Prefiero trabajar individualmente para evitar conflictos con los demás					
19	Evito dar mi opinión para no generar polémicas					
20	Prefiero no expresar mi punto de vista si existen opiniones contrarias a la mía					
21	Es mejor posponer la solución de un problema para evitar el conflicto.					
22	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto					
23	Dejo que otros asuman la responsabilidad para solucionar un conflicto					
24	Considero que es mejor evitar los conflictos que confrontarlos					

<b>DIMENSIÓN 5: CEDER</b>						
25	Acepto la opinión de mis compañeros a pesar de que no esté de acuerdo					
26	Generalmente sacrifico mis deseos para satisfacer los deseos de los demás					
27	Si para otra persona es importante su punto de vista la acepto					
28	Prefiero aceptar las acciones de otros, aunque no esté de acuerdo					
29	Busco no lastimar los sentimientos de los demás					
30	Apruebo las ideas donde la mayoría está de acuerdo					

**Gracias por su colaboración**

<b>NIVEL Y RANGO</b>		
ALTO	MEDIO	BAJO
110-150	70-109	30-69

## ANEXO 5



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Miraflores, 11 de noviembre 2022

**OFICIO N° 2407 -DG- 453- 2022-OADI-HEJCU**

Señorita  
**IRMA ROSA MOTTA QUIJANDRÍA**  
Licenciada en enfermería del Servicio de Sala de observación  
Estudiante de la Maestría de Gestión en los Servicios de la Salud  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
DNI N° 44722083  
Telf: 941614760  
Presente. -

Asunto : Aprobación para la aplicación del Instrumento de investigación

Referencia : Carta s/n de fecha 28 de octubre del 2022  
Copia de proyecto de investigación  
Exp: 22-018349-001

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, para hacerle llegar mis cordiales saludos y en atención al documento de la referencia, manifestarle que nuestra Institución aprueba la aplicación del instrumento de investigación titulado: "RELACIONES INTERPERSONALES Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA 2022."

El documento en mención será aplicado en el Departamento de Enfermería del Hospital, será de carácter anónimo y deberá respetar la privacidad de los participantes.

Al finalizar su investigación deberá presentar en físico y digital en CD, los resultados y conclusiones y sugerencias obtenidas a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Institución.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

ER

C.c. archivo  
ERT/ghf

MINISTERIO DE SALUD  
Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa  
Dr. RAÚL RIVEROZ CASTILLO  
Director General  
Calle Roosevelt N° 6355 - 6357  
Miraflores - Lima 18, Perú

Av. Roosevelt N°6355 - 6357  
Miraflores - Lima 18, Perú  
Telef: 2040900 anexo 242

## ANEXO 6

Para la prueba de normalidad se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, ya que se cuenta con una muestra mayor a 50 participantes, por ello se puede percibir que el p\_valor de la primera variable relaciones interpersonales y segunda variable manejo de conflictos con sus respectivas dimensiones presentan una distribución no normal, por lo tanto, la prueba de contrastación de hipótesis en la investigación se realiza con la prueba no paramétrica de correlación Rho Spearman.

Prueba de normalidad de variables y dimensiones

<b>Pruebas de normalidad</b>			
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,336	118	,000
Comunicación	,333	118	,000
Ambiente de colaboración	,261	118	,000
Actitudes socioafectivas	,288	118	,000
Resolución de conflictos	,386	118	,000
Manejo de conflictos	,313	118	,000
Competición	,246	118	,000
Colaboración	,265	118	,000
Transigir	,308	118	,000
Evitar	,278	118	,000
Ceder	,248	118	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022", cuyo autor es MOTTA QUIJANDRIA IRMA ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 16- 12-2022 21:01:36

Código documento Trilce: TRI - 0492083