

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**TESIS**

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN  
LOS TRABAJADORES DEL DEL PUESTO DE SALUD MARIANO MELGAR -  
JULIACA, PERIODO 2023”**

**PRESENTADA POR:**

**MARIA DEL CARMEN OBLEA PARI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PUNO – PERÚ**

**2023**



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



8.56%

SIMILARITY OVERALL

0%

POTENTIALLY AI

SCANNED ON: 8 NOV 2023, 6:16 PM

### Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
1.23%

● CHANGED TEXT  
7.33%

### Most likely AI

Highlighted sentences with the lowest perplexity, most likely generated by AI.

● LIKELY AI  
0%

● HIGHLY LIKELY AI  
0%

## Report #18707773

MARIADEL CARMEN OBLEA PARI “RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DEL DEL PUESTO DE SALUD MARIANO

MELGAR - JULIACA, PERIODO 2023” RESUMEN El presente estudio s

e realizó con el objetivo de determinar las relaciones interpersonales

con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de

Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023. 9 Lapoblación estuvo conformada

por 23 trabajadores que laboran en el Puesto de Salud Mariano Melgar; lamuestra fue

no probabilística, por conveniencia y se evaluó al 100% de la

población. La técnica que se utilizó en la recolección de datos

fue la encuesta y los instrumentos que se utilizaron fueron los

cuestionarios, cuestionario Escala de Relaciones Interpersonales y el

cuestionario Estilos de Manejo de Conflicto. El enfoque de

investigación que se realizó en este trabajo fue cuantitativo, el

diseño fue descriptivo correlacional, no experimental y de corte

transversal, así como, se procesó la información conseguida en el

programa estadístico SPSS correlación de pearson. Los resultados de la

investigación evidencian que el 40,91% de los trabajadores tiene un

nivel medianamente favorable de relaciones interpersonales y el 9,09%

presentan un nivel desfavorable de relaciones interpersonales. Asimismo,

el 45,45% de los trabajadores presentan un nivel medio de manejo

de conflictos y el 18,18% de los trabajadores presentan un nivel bajo. 2 Seconcluye

Yudy Roxana ALANIA LAQUI  
Oficina de Repositorio Institucional

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS

“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN  
LOS TRABAJADORES DEL DEL PUESTO DE SALUD MARIANO MELGAR -  
JULIACA, PERIODO 2023”

PRESENTADA POR:

MARIA DEL CARMEN OBLEA PARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO

PRESIDENTE

:   
Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA.

PRIMER MIEMBRO

:   
M.Sc. IBETH MAGALI CHURATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:   
M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS.

ASESOR DE TESIS

:   
Dr. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

Área: Ciencias Médicas, Ciencias de Salud

Sub Área: Ciencias de la Salud

Líneas de Investigación: Políticas de Salud, Servicios de Salud

Puno, 15 de noviembre del 2023

## DEDICATORIA

A mi DIOS que nunca me ha desamparado en estos tiempos tan difíciles para mí y para mi familia, por brindarme sabiduría, sobre todo permitirme llegar al final de mi investigación, por proveerme de todo lo necesario para salir adelante.

Con infinito amor a mi hija y mi mamá, quienes gracias a ellos soy quien soy con su esfuerzo, comprensión y sacrificio, hicieron posible la culminación de mi carrera profesional, sobre todo a mi papito que está en cielo cuidándome por siempre.

A todas aquellas personas que me apoyaron y ayudaron con sus valiosas sugerencias en el desarrollo de la investigación.

## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Privada San Carlos Puno, por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y haberme brindado la oportunidad de lograr un futuro mejor.

A la Escuela Profesional de Enfermería y cuerpo de docentes por sus valiosos aportes de conocimiento y experiencias que hicieron posible mi formación profesional.

A los miembros del jurado calificador Mtra. Maritza Karina Herrera Pereira, M.Sc. Ibeth Magali Churata Quispe y M.Sc. Marlene Cusi Montesinos, por brindarme su valioso tiempo, acertadas observaciones, aporte, sugerencias y paciencia que permitieron la culminación del presente trabajo de investigación.

A mi apreciada asesora, Dra. Noemi Elida Miranda Tapia por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo del trabajo de investigación.

Al Dr yordy jefe del Puesto de Salud Mariano Melgar, Licenciadas en Enfermería y todos los trabajadores por haberme brindado el apoyo y las facilidades necesarias durante el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
INDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>15</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	15
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	17
1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES	22
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>25</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	25
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

3

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
2.1.1. RELACIONES INTERPERSONALES	26
2.1.2. CONFLICTO	32
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>38</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>40</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	40
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	40
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>41</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>41</b>
3.2.1. POBLACIÓN	41
3.2.2. MUESTRA	41
<b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>42</b>
3.3.1. TÉCNICAS	42
3.3.2. INSTRUMENTO	42
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>44</b>
3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	44
3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE	44
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>48</b>
3.3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	48
3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	48
3.3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS	48

## **CAPÍTULO IV**

### **EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

<b>4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS</b>	<b>49</b>
4.1.1. OBJETIVO GENERAL	49
4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 01	52
4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 02	54
<b>4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEGÚN SUS     DIMENSIONES.</b>	<b>57</b>
<b>4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE SEGÚN SUS     DIMENSIONES.</b>	<b>62</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>75</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>82</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Operacionalización de la variable independiente y dependiente	45
<b>Tabla 02:</b> Correlación entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	49
<b>Tabla 03:</b> Nivel de relación entre las relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	52
<b>Tabla 04:</b> Grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	54
<b>Tabla 05:</b> Comunicación en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	57
<b>Tabla 06:</b> Actitudes de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	59
<b>Tabla 07:</b> Trato de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	60
<b>Tabla 08:</b> Colaboración de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	62
<b>Tabla 09:</b> Evitación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	64
<b>Tabla 10:</b> Control de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	66
<b>Tabla 11:</b> Acomodación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	68
<b>Tabla 12:</b> Compromiso de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	70
	6

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 01:</b> Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	52
<b>Figura 02:</b> Grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	55
<b>Figura 03:</b> Comunicación en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	57
<b>Figura 04:</b> Actitudes de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	59
<b>Figura 05:</b> Trato de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	61
<b>Figura 06:</b> Colaboración de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	63
<b>Figura 07:</b> Evitación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	65
<b>Figura 08:</b> Control de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	67
<b>Figura 09:</b> Acomodación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	69
<b>Figura 10:</b> Compromiso de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	71
<b>Figura 11:</b> Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	97
<b>Figura 12:</b> Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	98

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	83
<b>Anexo 02:</b> Relaciones interpersonales	84
<b>Anexo 03:</b> Manejo de conflictos	86
<b>Anexo 04:</b> Solicitud de autorización	88
<b>Anexo 05:</b> Cuestionarios resueltos	89
<b>Anexo 06:</b> Base de datos (Matriz)	93
<b>Anexo 07:</b> Evidencias	97

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar las relaciones interpersonales con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023. La población estuvo conformada por 23 trabajadores que laboran en el Puesto de Salud Mariano Melgar; la muestra fue no probabilística, por conveniencia y se evaluó al 100% de la población. La técnica que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, cuestionario Escala de Relaciones Interpersonales y el cuestionario Estilos de Manejo de Conflicto. El enfoque de investigación que se realizó en este trabajo fue cuantitativo, el diseño fue descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, así como, se procesó la información conseguida en el programa estadístico SPSS correlación de pearson. Los resultados de la investigación evidencian que el 40,91% de los trabajadores tiene un nivel medianamente favorable de relaciones interpersonales y el 9,09% presentan un nivel desfavorable de relaciones interpersonales. Asimismo, el 45,45% de los trabajadores presentan un nivel medio de manejo de conflictos y el 18,18% de los trabajadores presentan un nivel bajo. Se concluye que la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con el manejo de conflictos, según la correlación de Pearson de 0.649 representado este resultado como positivo con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Es decir, mientras más favorables sean las relaciones interpersonales, mayor nivel de manejo de conflicto, los trabajadores de salud deben de brindar apoyo moral a un colega en problemas y promover un entorno laboral adecuado mediante la gestión de conflictos y la capacitación motivacional.

**Palabras clave:** Relaciones, interpersonales, conflictos, manejo y trabajadores.

## ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the interpersonal relationships with conflict management in the workers of the Mariano Melgar Health Post - Juliaca, period 2023. The population was made up of 22 workers who work at the Mariano Melgar Health Post; The sample was non-probabilistic, for convenience and 100% of the population was evaluated. The technique used in data collection was the survey and the instruments used were the questionnaires, the Interpersonal Relations Scale questionnaire and the Conflict Management Styles questionnaire. The research approach carried out in this work was quantitative, the design was descriptive correlational, non-experimental and cross-sectional, as well as the information obtained was processed in the SPSS Pearson correlation statistical program. The results of the research show that 40.91% of workers have a moderately favorable level of interpersonal relationships and 9.09% have an unfavorable level of interpersonal relationships. Likewise, 45.45% of the workers have a medium level of conflict management and 18.18% of the workers have a low level. It is concluded that the interpersonal relations variable is directly and positively related to conflict management, according to the Pearson correlation of 0.649, representing this result as positive with a statistical significance of  $p=0.001$  being less than 0.01. That is, the more favorable the interpersonal relationships, the higher the level of conflict management; health workers must provide moral support to a colleague in trouble and promote an appropriate work environment through conflict management and motivational training.

**Keywords:** Relationships, interpersonal, conflicts, management and workers.

## INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales son importantes en el trabajo en salud para la calidad de la atención recibida en hospitales. Según Sardón (2018), los conflictos son comunes debido a la diversidad de comportamientos de los colaboradores de salud, lo cual afecta las interacciones diarias y se agrava por los cambios organizacionales. Para enfrentarlos, la entidad debe tener conocimiento de ellos. Se requieren profesionales con habilidades en manejo de conflictos, ya que esto tiene un impacto significativo en la estabilidad y en la toma de decisiones estratégicas.

La salud física y mental se ve comprometida por problemas psicológicos relacionados con conflictos y relaciones negativas. El bienestar emocional del trabajador es crucial para su productividad laboral. Asimismo, según la OPS, las habilidades psicosociales para la vida implican las aptitudes necesarias para enfrentar con éxito los desafíos diarios, promoviendo habilidades sociales, cognitivas y emocionales. Un ambiente laboral saludable beneficia tanto la salud de los trabajadores como la productividad, motivación, espíritu de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida en general.

Los trabajadores en el entorno de la salud deben tener una relación interpersonal adecuada y asertiva para enriquecer su labor diaria. Si las relaciones interpersonales en las instituciones de salud son positivas, aumentan la productividad y eficiencia, promoviendo el trabajo en equipo y evitando conflictos. Sin embargo, las relaciones negativas pueden causar problemas y conflictos entre profesionales de salud.

Este trabajo de investigación se concentrará en las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos; dado que actualmente existen varios casos durante las prácticas clínicas en el Puesto de Salud Mariano Melgar donde los trabajadores no se llevan bien con sus compañeros de trabajo o no se apoyan entre sí.

Además, debido al ambiente estresante o tenso en el Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, los trabajadores actúan de forma inadecuada o con mal manejo de conflictos, lo que puede afectar negativamente el cuidado del paciente. Teniendo en cuenta que el paciente ya está experimentando ansiedad y/o miedo porque va a ser intervenido o ya ha sido intervenido, esto puede tener un impacto especialmente negativo para el paciente.

Por lo tanto, para brindar atención de alta calidad, esta investigación tiene como objetivo producir hallazgos que inspiren a los trabajadores a pensar críticamente sobre el valor de preservar relaciones laborales positivas y la necesidad de resolución de conflictos. la cualidad primaria..

En ese sentido, las teorías que dieron como resultado la conceptualización de fundamentos sobre las relaciones interpersonales, así mismo también se dio fundamento a base teórica del manejo de conflictos en los trabajadores, lo cual se procedió a la construcción del trabajo bajo una metodología considerando los parámetros que dieron a un orden estructurado fundamentado en la razón cuya estructura está establecida en la rúbrica de la escuela profesional de enfermería bajo los siguientes parámetros, en el Capítulo I, se consideró el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de investigación, en el Capítulo II, se describe el marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación, en el Capítulo III, se da a conocer toda la metodología de la investigación, en el Capítulo IV, exposición, análisis y discusión de los resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones respectivas.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define las habilidades psicosociales para la vida como las habilidades requeridas para actuar adecuadamente y para enfrentar con éxito las exigencias y desafíos que presenta la vida cotidiana, ya que favorecen las habilidades sociales, cognitivas y de regulación emocional. El ambiente de trabajo saludable beneficia la productividad, motivación, espíritu de trabajo, satisfacción laboral, calidad de vida y salud de los empleados.

La forma en que las personas se relacionan muestra sus pensamientos, valores, habilidades y rasgos personales, y ayuda a que el equipo de salud se desempeñe mejor. Como resultado, es de interés de los trabajadores desarrollar relaciones interpersonales positivas con sus compañeros de trabajo porque al hacerlo facilita y, al mismo tiempo, hace posible el trabajo en equipo. lo que promueve la entrega de cuidados de alta calidad, mejora el ambiente de trabajo y beneficia el bienestar mental del profesional y/o equipo médico.

La tensión prolongada entre los trabajadores aumenta el síndrome de Burnout y afecta las relaciones interpersonales y compañerismo, lo que puede resultar en fracaso



profesional. La capacidad de manejo de conflictos es una habilidad valiosa en los trabajadores debido a las relaciones interpersonales negativas y los conflictos que pueden surgir en el Puesto de Salud Mariano Melgar. Asimismo, con tantas horas de trabajo y tanto estrés, tiene sentido que pueda surgir un conflicto. A pesar de ello, un conflicto puede considerarse normal siempre que se detecte y resuelva a tiempo; ya que esta es la clave para que el conflicto no se repita. Los trabajadores pasan gran parte del día en un ambiente donde se genera mucho estrés.

Por ende, la falta de trabajo en equipo donde no se demuestra compañerismo, la falta de comunicación entre compañeros y con el resto del equipo de salud, compañeros y/o jefes que pueden convertirse en personas tóxicas son las fuentes de conflicto más frecuentes en el ámbito laboral; De esta forma, se puede apreciar que el manejo de las relaciones interpersonales en los áreas del Puesto de Salud Mariano Melgar son más complejos ya que incide en la atención al paciente, por lo que es crucial crear relaciones interpersonales positivas para un trabajo efectivo.

Dado que los trabajadores ocasionalmente muestran relaciones interpersonales negativas, la mala comunicación, las actitudes y el trato son los culpables. Por otro lado, también son frecuentes las malas comunicaciones, el resentimiento y la envidia entre los trabajadores. De esta manera no se demostrará el trabajo en equipo, desintegrándose, y de alguna manera esto se verá reflejado en la atención de los pacientes en el servicio, teniendo en cuenta que los pacientes están pasando por momentos difíciles. Debido a que pueden mejorar el trabajo en equipo en el día a día y el enfoque de manejo de conflictos que se utiliza cuando surge un problema.

En los servicios del Puesto de Salud Mariano Melgar se presentan situaciones y comentarios como "no quiero pasar por este consultorio" ó "Es personal nuevo, no tienen la habilidad ni la experiencia". De la misma forma, cuando se les pregunta cuánto valoran

las relaciones con sus compañeros de trabajo, algunos trabajadores: "Las relaciones en su servicio son buenas", mientras que otras dicen: "Los trabajadores están muy desarticulados". Mencionan problemas en las relaciones interpersonales entre trabajadores que aquejan el ambiente de trabajo en general

Por tal razón, las relaciones interpersonales en los trabajadores pueden generar conflictos prolongados y aumentar las emociones negativas que causan el fracaso laboral. En el Puesto de Salud Mariano Melgar, el personal de salud experimenta tensiones interpersonales debido a situaciones y circunstancias, lo que lleva a conflictos con aislamiento y alta tensión.

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL**

¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?

#### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?
- ¿Cuál es el grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?

### **1.2. ANTECEDENTES**

#### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Albuja (1) desarrolló un estudio en Ecuador en el año 2021, el cual tuvo como objetivo Examinar cómo el manejo de conflictos laborales entre enfermeros afecta la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencias del Hospital General Delfina Torres de Concha. El personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Delfina

Torres de Concha emplea estrategias y estilos de manejo de conflictos como evasivo, complaciente y colaborador, con el objetivo de evitar situaciones desagradables, establecer acuerdos favorables y mantener una buena relación laboral. El apoyo mutuo es fundamental en la resolución de los conflictos.

Escarzo (2) realizó un estudio en Bolivia en el año 2019, con el fin de evaluar la comunicación entre los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital del Norte en 2019. El estudio muestra que la comunicación interpersonal de las enfermeras en la unidad de cuidados intensivos del Hospital del Norte no es apropiada, con un 58% de indicador negativo. La encuesta revela las características sociodemográficas de los profesionales de enfermería en la unidad de cuidados intensivos del Hospital del Norte. Se observa que el mayor porcentaje de profesionales tienen entre 30 y 35 años, equivalente al 42% de la población, lo cual indica una población de adultos jóvenes. En cuanto a la experiencia laboral, el 50% de las enfermeras tienen práctica en el área, y se distribuyen de manera equitativa en diferentes turnos, como mañana, tarde, noche A, noche B, noche C y fin de semana, cada turno representado por el 17% de las profesionales, equivalentes a 2 licenciadas por turno.

Andrade (3) llevó a cabo un estudio en Ecuador en el año 2020, la investigación tuvo como objetivo examinar la relación entre comunicación y resolución de conflictos en la Universidad Central del Ecuador. Los profesores de la Universidad Central del Ecuador tienen un alto nivel de inteligencia emocional en los tres componentes necesarios para un buen desempeño en educación universitaria. La inteligencia emocional favorece las relaciones entre el docente, estudiantes, compañeros y autoridades. Utilizan diferentes estilos de resolución según las circunstancias y la naturaleza del conflicto, como el compromiso y la evitación. Buscan negociar para llegar a un acuerdo y buscar un punto intermedio en las diferencias existentes.

## 1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Núñez (4) llevó a cabo una investigación en la ciudad de Chiclayo - Perú en el año 2022; el cual Investigó la conexión entre relaciones interpersonales y resolución de conflictos en profesionales de enfermería en Emergencia de hospital público en Chiclayo. El estudio encontró lo siguiente: las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería fueron regulares en un 55%, desfavorables en un 35% y favorables solo en un 10%. Se acepta la hipótesis general dado que el coeficiente Rho de Spearman es  $r = .354$  (correlación baja) con un p valor menor al 5% ( $p = 0.006$ ). Las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, 2022, tienen una correlación baja pero significativa; es decir, a medida que aumentan las relaciones interpersonales, también aumenta el nivel de manejo de conflictos. El coeficiente de Rho Spearman es  $r = .780$  (correlación alta) con un p valor menor al 5% ( $p < 0.000$ ), por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1. En resumen, hay una relación directa entre la comunicación y el manejo de conflictos del enfermero en un hospital público de Chiclayo, 2022: a más comunicación, mejor manejo de conflictos.

Lugo (5) realizó un estudio en la ciudad de Huaraz - Áncash en el año 2022; el cual estudió la relación estilo de liderazgo y relaciones interpersonales en profesionales de enfermería, Microrred Monterrey, Huaraz - 2022. La investigación reveló que la mayoría de los profesionales de enfermería consideran que el liderazgo en la Microrred de Monterrey es moderado y las relaciones interpersonales son regulares, mientras que algunos creen que el liderazgo es bueno y las relaciones interpersonales son buenas. Los participantes señalaron que el estilo de liderazgo más común en la Microrred de Monterrey es el laissez-faire, seguido del transaccional y en tercer lugar se encuentra el transformacional. Las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería de la Microrred de Monterrey son moderadas. El liderazgo transformacional es moderado y las

relaciones interpersonales son de nivel regular en la Microrred de Monterrey. El liderazgo transaccional es moderado y las relaciones interpersonales son regulares, al igual que el liderazgo laissez-faire.

Aguilar y Huamaní (6) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Callao - Perú en el año 2019; el objetivo del estudio fue encontrar la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los trabajadores de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019. En el estudio se encontró una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores de los Servicios de Medicina, con un  $Rho=0.837$ , un nivel de 95% de significancia y un p-valor de 0.027; por lo tanto, se acepta la hipótesis. Hay una relación importante entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores del Servicio de Medicina, de acuerdo a los resultados estadísticos. Sí, existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo en los trabajadores de los Servicios de Medicina. Hay una relación significativa entre las relaciones interpersonales y los logros laborales en los trabajadores de los Servicios de Medicina. Se acepta la hipótesis con un  $Rho=0.826$ , un nivel de significancia del 95% y un p-valor = 0.022.

Yupanqui y Shuan (7) efectuaron un estudio en la ciudad de Lima - Perú en el año 2019; que buscó evaluar las conexiones y la gestión de conflictos en las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, durante el año 2019. En el estudio, se encontró que alrededor del 33% de las enfermeras del centro quirúrgico tienen entre 25 y 45 años, el 94.0% son mujeres, el 86.0% están contratadas y el 86.0% tienen entre 1 y 10 años de servicio. El 75.9% de las enfermeras se comunican de forma medianamente favorable, el 42.4% tienen una actitud medianamente desfavorable y el 61.4% tienen un trato medianamente favorable. El 69.6% de las enfermeras tiene relaciones interpersonales medianamente favorables y el 24.1% las tiene de forma favorable. El clima organizacional

requiere mejoras ya que la gestión de conflictos se considera intermedia e inadecuada. Las enfermeras del centro quirúrgico usaban principalmente la cesión, evasión y compromiso para manejar los conflictos.

Espinoza (8) llevó a cabo una investigación en la ciudad de Lima - Perú en el año 2019; que buscaba establecer las relaciones del enfermero según la teoría de Peplau en el Hospital Arzobispo Loayza, Lima, en noviembre de 2019. En su investigación se concluye que las relaciones interpersonales del personal de Enfermería según el Modelo de Peplau en el Hospital Arzobispo Loayza son inadecuadas, se confirma la hipótesis propuesta. Las relaciones interpersonales del Personal de Enfermería según dimensiones del Modelo de Peplau son adecuadas en orientación, pero inadecuadas en identificación, aprovechamiento y resolución, por lo tanto la hipótesis planteada es aceptada. La mayoría de los profesionales de Enfermería tienen edades de 45 a 65 años, predominantemente son mujeres (94%), solteras (48%), tienen más de 6 años de servicio (62%) y la mayoría son empleados (56%).

Tataje (9) efectuó un estudio en la ciudad de Ica - Perú en el año 2020; el propósito de la investigación fue analizar las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Regional de Ica en enero de 2020. El estudio determinó que las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital en términos de empatía y comunicación fueron en su mayoría favorables. Asimismo, el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica es deficiente en términos de capacidades psicomotoras. La hipótesis planteada para esta dimensión es aceptada según las capacidades actitudinales, por lo tanto es favorable. Por lo tanto, la hipótesis planteada para esta dimensión es rechazada. Según los datos del Hospital Regional de Ica, el 73,3% de los enfermeros son mujeres, el 63,3% tiene entre 31 y 45

años, el 40% está casado, el 55% tiene un puesto fijo y el 56,7% lleva más de 6 años trabajando.

Reyes (10) ejecutó una investigación en la ciudad de Ica - Perú en el año 2019; la investigación pretendía analizar las relaciones interpersonales y el afrontamiento al estrés del personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica en octubre de 2019. Datos generales del personal de enfermería en la investigación: 57% de 41-55 años 80% casados 50% de 16-25 años de experiencia 47% con especialidad. Las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza tienen un nivel medio de comunicación empática, trabajo en equipo y manejo de conflictos, por lo que se rechaza la segunda hipótesis de la investigación. El afrontamiento al estrés del personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza es bajo, según el afrontamiento por aproximación y evitación, lo que valida la hipótesis derivada 2.

Aquino y Valdivia (11) realizaron un estudio en la ciudad de Ica - Perú en el año 2019; el objetivo fue evaluar las relaciones interpersonales de los enfermeros en la UCI Pediátrica del Hospital San Bartolomé y su impacto en la atención al paciente crítico. El estudio arribó a las siguientes conclusiones: Luego de realizar el análisis se reveló que existe relación entre ambas variables, ya que las relaciones interpersonales del personal de enfermería son deficientes y la calidad de atención es consistente a ojos de los padres, demostrando que las relaciones interpersonales tener un impacto en la atención del paciente y conducir a un estándar de atención constante para los pacientes en el pediatría i. Del mismo modo, la mayoría de los enfermeros que actúan en la unidad de cuidados intensivos pediátricos creen que las relaciones interpersonales son desfavorables, indicando que existen situaciones de conflicto que impiden el crecimiento

profesional del enfermero. Las percepciones de los padres sobre el nivel de atención son consistentes, según el análisis, lo que indica que tienen poca fe en la capacidad del personal de enfermería para brindar una atención de calidad.

Muñoz (12) ejecutó una investigación en la ciudad de Piura - Perú en el año 2020; el objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y las habilidades interpersonales de enfermería en el hospital de Quevedo durante la COVID-19 en 2020. Se descubrió que la calidad de atención en los enfermeros del hospital está estrechamente relacionada de manera estadísticamente significativa con sus habilidades interpersonales. Se observó un predominio de niveles altos en la calidad de atención y en sus dimensiones técnico-científico y profesional, interacción proveedor-usuario y aspecto del entorno. Se encontró un alto predominio en los niveles de relaciones interpersonales en el 92,6%, así como en las dimensiones Comunicación 85,3%; Ambiente de colaboración 84,2%; Actitudes socio afectivas 88,4% y Resolución de los conflictos 98,9% en los profesionales de enfermería. Se encontró una relación significativa entre calidad de atención y habilidades interpersonales en enfermeras de un hospital de Quevedo.

Pérez (13) llevó a cabo una investigación en la ciudad de Chiclayo - Perú en el año 2020; este estudio busca analizar las relaciones interpersonales y la relevancia de las habilidades comunicativas en los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Docente las Mercedes Chiclayo, en 2019. El estudio concluye que el 92.5% del personal de enfermería en el servicio de emergencia tiene una adecuada orientación en relaciones interpersonales según las dimensiones del Modelo de Peplau. El 82.5% de las enfermeras muestra habilidades de educación y respeto, lo cual se refleja en sus habilidades de comunicación. No hay correlación entre las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales del servicio de emergencia, según los resultados



significativos obtenidos de forma estadística mediante el coeficiente de correlación de Pearson que apoya la hipótesis nula de falta de relación entre las variables.

Atuncar (14) realizó un estudio en la ciudad de Lima - Perú en el año 2019; con el fin de establecer la conexión entre la Comunicación Asertiva y las Relaciones interpersonales en profesionales de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja en 2019. Un estudio no encontró relación entre la confianza y las relaciones interpersonales entre las enfermeras de RCP en el Instituto Nacional de Salud Infantil. El personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud Infantil también utilizó su tono de voz como un aspecto principal de la comunicación asertiva. Sin embargo, entre el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, la empatía fue el factor más importante en las relaciones interpersonales.

### **1.2.3. ANTECEDENTES REGIONALES**

Gonzales (15) ejecutó una investigación en la ciudad de Camaná - Puno en el año 2021; que analizó la conexión entre los factores de riesgo psicosocial y el rendimiento laboral en enfermeras del módulo Covid-19 del Hospital de Camaná - 2021. Los factores de riesgo psicosocial afectan el desempeño laboral en profesionales de enfermería de forma indirecta, según la investigación. Mientras más factores de riesgo psicosocial, peor desempeño laboral. Las demandas mentales afectan el rendimiento laboral de los enfermeros. Mientras mayor exigencia psicológica, menor desempeño de las enfermeras. El desempeño laboral en profesionales de enfermería se relaciona indirectamente con el control sobre el trabajo ( $Rho = -.703$  y  $P \text{ valor} = .001$ ). A mayor control sobre el trabajo, menor desempeño laboral de las enfermeras.

Colque (16) llevó a cabo una investigación en la ciudad de Juliaca - Puno en el año 2019; el propósito de evaluar la percepción del clima organizacional entre los enfermeros que trabajan en áreas críticas de los Hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca. La investigación reveló que los profesionales de enfermería que trabajan en áreas críticas de los hospitales tienen una percepción moderadamente favorable del clima organizacional. Los enfermeros en áreas críticas tienen una percepción positiva sobre la cohesión, el trabajo en equipo y la cooperación. El equipo de enfermería en áreas críticas del Hospital Carlos Monje Medrano tiene un nivel moderadamente favorable de trabajo en equipo, cohesión y cooperación. Los profesionales de enfermería tienen una opinión medianamente favorable sobre la cohesión (67,70%) y el trabajo en equipo (58,10%), y consideran favorablemente la cooperación (54,80%). Ningún profesional considera el clima organizacional desfavorable en sus distintas dimensiones.

Guillermo y Quispe (17) ejecutaron una investigación en la ciudad de Juliaca - Puno en el año 2019; el objetivo fue describir y analizar las características relacionadas con la calidad de las notas de enfermería del hospital Carlos Monge Medrano durante el año 2019. La investigación arrojó las siguientes conclusiones: 85,48% tenían entre 30 y 40 años con  $P=0,000$ ; El 46,77% tenía solo licenciatura con  $P=0,000$ ; El 51,61% trabajaba en el servicio de cirugía con  $P=0,040$ ; el 58,06% tenía empleo permanente con  $P=0,047$ ; el porcentaje de empleados con más de 5 años de servicio fue del 61,29% con una significancia de  $P=0,039$ . Mientras tanto, el 56,45% de los empleados trabajaba solo en el hospital, con un  $P=0,003$ . Además, el 59,68% de los empleados tenía relaciones interpersonales regulares, con un  $P=0,003$ . Por otro lado, no se encontró asociación entre el género y los resultados, ya que el 93,55% eran mujeres con un  $P=0,107$ . 77,42% de las notas de enfermería fueron regulares, 14,52% buenas y 8,06% malas. No importa el género, las notas de enfermería tienen la misma calidad. Las características laborales

inciden en la calidad de las notas de enfermería. Tercero. Las notas de enfermería tienen una calidad promedio.

Delgado (18) efectuó un estudio en la ciudad de Ayaviri - Puno en el año 2019; con el propósito de identificar los factores que motivan la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri durante el año 2019. La investigación determinó que los factores de motivación intrínseca que afectan la satisfacción laboral en la Red de Salud Ayaviri son los logros en el trabajo y el reconocimiento, demostrando parcialmente la hipótesis propuesta. Los factores extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la Red de Salud Ayaviri son la política y administración, la supervisión, las buenas condiciones de trabajo, las relaciones con superiores y el personal, y sentirse bien con el personal que trabaja. Sin embargo, la seguridad laboral y la estabilidad no tienen efecto en la satisfacción laboral. Realizando pruebas exhaustivas de la hipótesis propuesta.

Mamani y Manzaneda (19) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Puno - Perú en el año 2019; con el fin de identificar los factores que influyen en el estrés de los internos de enfermería en la Red de Salud Puno y el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, se llevó a cabo un estudio. La investigación determinó que el estrés en internos de enfermería de la Red de Salud Puno y el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón se relaciona con factores demográficos. Estos factores incluyen la edad, con el 50.91% de los internos teniendo entre 26 y 30 años, y el género, con el 85.45% siendo mujeres. Los principales factores sociales que inciden en el estrés son la procedencia (fuera de Puno para el 61.82%), la independencia económica (poseída por el 69.09%) y el horario de alimentación a destiempo (lo cual ocurre en el 76.36%), lo que aumenta la predisposición al estrés.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.
- Valorar el grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. RELACIONES INTERPERSONALES

Es la base fundamental de las relaciones humanas ya que se conectan y se generan vínculos entre individuos, mejorando las destrezas sociales y no solo como una herramienta para lograr metas, sino como un logro en sí mismo (20). Además, es necesario tener buenas relaciones interpersonales para aumentar la productividad, alcanzar metas personales y brindar atención oportuna al paciente. Las relaciones interpersonales implican intercambio de información, sentimientos y percepciones, así como la capacidad de resolver problemas (21).

Las relaciones interpersonales son interacciones entre múltiples individuos. Las instituciones de interacción social y leyes rigen las relaciones sociales. Las relaciones interpersonales son nuestra conexión con los demás a través de emociones, actividades sociales, etc. Debido a esto, implica habilidades para comunicarse, escuchar, resolver problemas y expresarse ante los demás (22).

La comunicación implica una interacción entre personas, regida por leyes e instituciones sociales, que permite a los individuos obtener información sobre su entorno y sus

compañeros laborales. Las relaciones interpersonales son esenciales en ciertos campos laborales hoy en día.

La comunicación entre compañeros es esencial para lograr metas laborales y relacionarse con otros. También se puede utilizar como medida para obtener oportunidades laborales y, a veces, se pasan por alto de manera consciente. No obstante, el trabajo permite canalizar impulsos psíquicos y tensiones somáticas, ya sean narcisistas, agresivos o eróticos, en el ámbito laboral y en las relaciones profesionales, lo cual es fundamental para la adaptación social.

#### 2.1.1.1. Relaciones interpersonales laborales con los compañeros

Para comprender las relaciones interpersonales entre el personal, es importante entender que un grupo es un conjunto de personas que interactúan, se reconocen y tienen un objetivo común. Puede ser una meta en producción (23). Además, existen grupos formales e informales en la organización: los formales son creados por los gestores para alcanzar objetivos organizacionales, mientras que los informales se forman de manera natural entre los trabajadores, más allá de la influencia de la gerencia.

El equipamiento de trabajo debe ser eficaz, con miembros involucrados e identificados con el equipo y las metas de la empresa. Los directivos los solicitarán para identificarlos y compensarlos por sus logros. Las relaciones interpersonales mejoran si los colaboradores se unen en equipos de trabajo, lo cual implica un trabajo satisfactorio, confianza mutua, mejor comunicación y compromiso con los objetivos de la organización. En consecuencia, los temores disminuyen y los colaboradores comprenden mejor a sus directivos, quienes a su vez entienden más a sus empleados.

#### 2.1.1.2. Importancia de las relaciones interpersonales

Las relaciones son clave para satisfacer necesidades y avanzar en la sociedad, y estos objetivos se logran a través de la interacción con los demás. También puede ser usado para obtener beneficios adicionales, como empleo, y hay otras razones más allá de deseos materiales, aunque a menudo se ignoran conscientemente.

El desarrollo personal y la eficacia laboral dependen de adquirir habilidades sociales y comprender el entorno laboral. Son necesarias para fomentar relaciones y permitir el funcionamiento laboral (24).

Cuando nos referimos a relaciones interpersonales, hablamos de vínculos duraderos entre dos o más personas, cimentados en emociones como el afecto, amor y atracción. Las relaciones personales ocurren en diversos ámbitos, como familia, amigos, matrimonio, amistades, trabajo, vecindarios, etc. Es importante tener una comunicación adecuada en las relaciones interpersonales, pero algunos adolescentes recurren a las redes sociales para ocultar sus dificultades sociales (25).

El respeto y la satisfacción en las relaciones interpersonales crean un ambiente propicio para disfrutar de interactuar y compartir con otros; mientras mejor construyas y mantengas estas relaciones, anticipando y reconociendo las preferencias de los demás, apreciándose y estando dispuesto a satisfacer sus necesidades, ellos estarán más inclinados a mantener esa conexión.

No hay individuos solitarios; todos existen simultáneamente en los demás. El estudio de la dirección como parte de la humanidad investiga esa dualidad. Las relaciones laborales y personales son relevantes en la administración. Hemos observado las interacciones entre colegas y entre personas de distintos niveles jerárquicos dentro de una empresa. Las relaciones interpersonales se ven influenciadas por diferencias personales y culturales (26).

### 2.1.1.3. Tipos de relaciones interpersonales

- **Positivas:** Las relaciones positivas implican cooperación, empatía y preocupación por el bienestar ajeno. Las buenas relaciones con otras personas benefician el bienestar humano al promover la integración social y la presencia de elementos como el respeto, la confianza y la comprensión.

Las condiciones se consideran favorables cuando hay confianza entre enfermeros, se concilian los conflictos entre la organización formal e informal, se logra lealtad, iniciativa, adaptación y estabilidad en el trabajo, así como autodisciplina y valores morales destacados en los profesionales de enfermería.

- **Negativas:** Sucede cuando sentimientos negativos como la envidia, el rencor y la desconfianza afectan el ambiente de trabajo, ocasionando insatisfacción, tristeza, deterioro moral, cansancio, inseguridad, ira, hostilidad, errores, accidentes; y disminución de la producción, calidad, eficiencia y efectividad. Las relaciones interpersonales negativas causan efectos en la conducta, pensamiento, motivación, estrés, autoestima, fatiga, trabajo, funcionamiento, accidentes, ingresos y productividad (27).

Estas son consideradas como medianamente desfavorables y desfavorables. Los resentimientos, celos y suspicacias en el equipo de trabajo generan descontento, incomodidad, cansancio, inseguridad, irritabilidad, ausentismo y alta rotación. También causan enemistades, errores y accidentes, y disminuyen la producción, eficacia, eficiencia y efectividad. Las relaciones laborales se basan en la confianza, colaboración y comprensión entre el personal de una institución para lograr una mayor productividad y satisfacción del equipo.

Para mantener relaciones positivas, los enfermeros deben tener una actitud amable, tolerante, correcta y alegre con compañeros y personal interdisciplinario; también es



importante equilibrio, comprensión, coordinación, aceptar sugerencias e intercambiar opiniones (28).

#### 2.1.1.4. Dimensiones de las relaciones interpersonales

- **Comunicación:** Comunicación entre personas a través de símbolos y reglas comunes. La comunicación es la transferencia de información a través de símbolos con el fin de intercambiar información entre personas. La comunicación es compartir e intercambiar información con otras personas respetando los valores culturales y sociales (29).

Para mantener relaciones positivas, los enfermeros deben tener una actitud amable, tolerante, correcta y alegre con compañeros y personal interdisciplinario; también es importante equilibrio, comprensión, coordinación, aceptar sugerencias e intercambiar opiniones.

- **Actitudes:** Las personas pueden resolver problemas cotidianos con pensamientos positivos o negativos, planificados o no. La actitud es la forma en que una persona responde y reacciona ante diferentes situaciones y cosas en función de sus experiencias, consejos y actitudes positivas en la vida diaria.

Las actitudes determinan cómo nos relacionamos con nosotros mismos, con los demás y con los eventos que nos rodean, influenciando nuestra conducta y respuesta ante ellos. Las actitudes influyen en la conducta. Las características en las actitudes incluyen estabilidad, dificultad para cambiarlas, aprendizaje basado en experiencias, relación con un objeto concreto y motivación afectiva intensa.

- **Trato:** La capacidad de una persona para enfrentar situaciones de trabajo, demostrada por sus habilidades, destrezas y conocimientos adquiridos a través de diferentes medios, y adaptándose a las necesidades del paciente en todos los ámbitos de

la sociedad. El trato se define por cómo nos relacionamos con los demás, mostrando respeto y valorando su dignidad. "La empatía ayuda a comprender las necesidades de los demás" (30).

#### 6.1.1.5. Factores que influyen en las relaciones interpersonales

La relación entre las personas en el lugar de trabajo se ve afectada por diversos factores internos y externos de la persona,

- **Factores externos:** Factores laborales, nivel socioeconómico, líder formal, tiempo limitado, inseguridad laboral, segmentación y burocracia, sensación de reemplazo fácil.
- **Factores internos:** Los diferentes aspectos individuales influyen en las relaciones laborales y en aspectos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación (31).

#### 2.1.1.6. Determinantes para una buena relación interpersonal

- **Comunicación empática:** Pon atención y escucha sin juzgar a la persona con la que te relacionas. Escuchar sin prejuicios es fundamental para comunicar con empatía. Prestar atención a la comunicación no verbal ayuda a transmitir empatía y fortalecer las relaciones.
- **Trabajo en equipo:** Puede ser entendido como logro de metas u objetivos en colaboración de diversas personas. Realizar una actividad laboral de manera distinta, asumir valores y promover nuevos modelos de relaciones entre personas. El equipo es una entidad social única compuesta por personas altamente organizadas y orientadas hacia objetivos comunes, con una participación plena de todos en un ambiente propicio y basado en relaciones de confianza, solidaridad y ayuda mutua.

- **Manejo de conflictos:** El trabajo en el área de la salud implica la interacción diaria entre profesionales en diversos y complejos escenarios, para brindar atención a quienes la necesitan. Esto puede llevar a disparidades técnicas, desigualdad social y limitaciones en la toma de decisiones, generando discrepancias entre los trabajadores (32).

### 2.1.2. CONFLICTO

El conflicto surge cuando hay discrepancias y se siente como una amenaza a las necesidades, intereses o preocupación de las personas implicadas, alterando su comportamiento, sentimientos y respuestas debido a la percepción de esta amenaza, ya sea real o no. Si logramos comprender la amenaza, generar estrategias de solución y negociar un acuerdo, estaremos manejando el conflicto de manera constructiva. Además, los problemas laborales involucran emociones y trascienden el momento actual debido a las necesidades, intereses y preocupaciones de las personas implicadas.

En el trabajo, múltiples factores pueden generar conflictos entre enfermeros. Los enfermeros son mayoritariamente empleados en hospitales, realizando tareas que incluyen cuidado directo al paciente; los conflictos entre ellos y los pacientes generan estrés. En el centro quirúrgico de enfermería hay factores de estrés debido a su naturaleza crítica y la necesidad de habilidades, conocimientos y trabajo en equipo en diversas situaciones (33).

#### 2.1.2.1. Manejo de conflictos

La resolución del conflicto afecta los resultados constructivos y futuros. Las estrategias de resolución de conflictos mejoran el rendimiento y la colaboración en determinados entornos. El conflicto mejora el pensamiento crítico y la creatividad del equipo, mejora la

calidad del servicio, las habilidades de liderazgo, el trabajo en equipo, la creatividad y la comunicación (33).

La resolución de conflictos es un campo que surge de disciplinas como sociología, psicología social, antropología, derecho, justicia criminal, ciencia política, economía, educación, comunicaciones e incluso ciencias biológicas. El estudio de la interacción entre personas, grupos, cultura y conflicto, ética legal, sistema jurídico, costos legales, violencia escolar y psicología de la ira.

López (1995) sostiene que el conflicto laboral es parte del conflicto social, donde diferentes individuos se oponen a cómo se distribuyen los recursos en un sistema injusto, sin olvidar la influencia de la sociedad en la producción. Marx y Engels coinciden en que los conflictos en la sociedad están relacionados con el control de los medios de producción, lo que resulta en desacuerdos económicos, de poder y subordinados.

Según Domínguez, se necesita conocimiento de las causas, el momento en un proceso, los factores que lo afectan, y la capacidad de prevenirlas, identificarlas, atenuar sus consecuencias y resolverlos con el menor daño posible. También de evaluar el impacto de sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el trabajo y la comunidad.

El trato humano en una empresa es lo que más importa al trabajador, según Pérez López. Mientras más perceptivo y eficiente sea, sin importar su posición, distinguirá entre un trato auténtico y posturas demagógicas que respetan sus caprichos y violan sus derechos. El trabajador puede diferenciar claramente las técnicas manipuladoras de las técnicas resolutivas.

La Teoría del Manejo de Conflictos, popularizada por Frederick W., un experto en administración científica. Taylor consideraba que todos los conflictos eran una amenaza

para la autoridad de la dirección, por ende, era necesario evitarlos y solucionarlos rápidamente. Sin embargo, con el paso del tiempo, los especialistas en relaciones humanas aceptaron la naturaleza inevitable del conflicto y aconsejaron a los gerentes aprender a lidiar con él. Este enfoque reveló que el conflicto puede tener efectos buenos o malos, dependiendo de su naturaleza e intensidad. El gerente directivo debe considerar que, si la organización tiene pocos conflictos, el personal puede volverse apático, carecer de creatividad y ser indeciso.

#### 2.1.2.2. Importancia del manejo de conflictos

Identificar la fuente del conflicto y cambiar sus causas es la clave para una gestión eficaz. La resolución de conflictos permite conectar, expresar, comprender, expandir, aumentar la productividad y retener el talento en las organizaciones (34).

#### 2.1.2.3. Causas de los conflictos

Las causas principales de los conflictos son el individuo y la organización. Los miembros de la entidad poseen diversas influencias culturales, educativas, sociales y religiosas que afectan su percepción y forma de interpretar su entorno. Las diferencias individuales son inherentes y generan conflictos en aquellos que deben cumplir las normas organizativas.

Una discusión no siempre es un conflicto. Puede ser incomodidad o un entorno laboral aburrido. De cualquier manera, estas pequeñas cosas afectarán la productividad de los trabajadores. Entender las razones de los conflictos comunes permitirá a cualquier entidad prevenirlos y mejorar la comunicación del equipo (35).

Los conflictos ocurren cuando las personas o grupos dependen de las acciones de otros para su propio desempeño. Los objetivos de competencia pueden generar conflicto. Una mala formulación de los objetivos o un diseño inadecuado de los sistemas de recompensas puede generar conflictos entre individuos y grupos si su trabajo perjudica a

otros. Los conflictos son causados por la diferenciación estructural. Las diferencias organizacionales y personales pueden generar conflicto por enfoques laborales incompatibles. Conflictos no resueltos generan conflictos posteriores. Si un conflicto no se resuelve completamente, puede seguir latente y dar lugar a conflictos futuros relacionados.

#### 2.1.2.4. Fuente del conflicto

Según Griffin y Van Fleet (2016), los directivos que se sienten fastidiosos con el conflicto a menudo actúan como si el conflicto interpersonal surgiera de defectos de personalidad. Etiquetan a aquellos que se involucran habitualmente en conflictos como "alborotadores" y tratan de apartarlos como medio para solucionar desacuerdos.

Solo una minoría causa conflictos debido a la amargura. Los jefes tienden a culpar el bajo rendimiento de los empleados a sus propias carencias, como la pereza, la falta de habilidad o la poca motivación. Pero cuando se les pregunta a los empleados las razones de su bajo rendimiento, suelen atribuirlo a problemas externos, como la falta de recursos o la falta de cooperación de sus compañeros. Si se observa una maniobra defensiva en este caso, la línea de investigación indica que los directivos deben evitar asumir que comportamientos negativos corresponden a personas negativas. Comportamientos agresivos reflejan frustración de personas bien intencionadas sin habilidades emocionales (36).

Las fuentes de conflictos interpersonales son: diferencias personales, deficiencia de información, incompatibilidad de roles y estrés ambiental.

- Las diferencias personales crean conflictos debido a que las personas tienen antecedentes, valores y necesidades diversas que han influenciado sus tradiciones culturales familiares, nivel educativo, experiencia, entre otros. Sus interpretaciones,

expectativas y valores personales incompatibles son difíciles de resolver como resultados. Muchas veces, tiene un fuerte componente emocional y puede tener implicaciones morales. En estas situaciones, el desacuerdo puede fácilmente convertirse en una disputa moral. La distinción entre conflicto personal y diferencias personales es como una lente que cada miembro de la entidad usa para interpretar experiencias y hacer juicios de valor. Estas conclusiones pueden generar conflictos interpersonales al chocar con creencias arraigadas de los compañeros de trabajo. A pesar de ello, las partes en conflicto deben tomar decisiones acerca del rumbo que tomará su confrontación, enfocándose en sus propios asuntos.

- La falta de información es otra fuente dentro de la entidad. Es posible que no recibas un mensaje importante, malinterpretes las instrucciones de tu jefe o las personas que toman decisiones lleguen a conclusiones diferentes debido al uso de bases de datos distintas. Las disputas causadas por malentendidos o información incorrecta suelen ser reales, por lo tanto, se deben aclarar los mensajes previos con la obtención de mensajes entregados de forma inadecuada. Estos conflictos son frecuentes en las empresas, pero se resuelven fácilmente. Dado que los sistemas de valores no están bajo amenaza, las confrontaciones suelen ser menos emotivas. Tras la reparación del sistema de información, las personas en conflicto suelen resolver su desacuerdo sin resentimiento.

- Las diferencias personales o de información conlleva incompatibilidad de roles. Las diferencias personales en una entidad suelen permanecer inactivas hasta que se activan por un catalizador organizacional, como las responsabilidades de las actividades interdependientes. Los miembros a menudo consideran sus roles incompatibles debido a diferencias en las bases de información. Comunican con grupos variados, trabajan con sistemas diversos y reciben instrucciones de jefes distintos (37).

- Ambientalmente inducido estrés. Un entorno estresante exagera los conflictos surgidos a causa de diferencias personales y roles incompatibles. Si una entidad opera con un presupuesto limitado, es probable que sus miembros se enfrenten por áreas de competencia y recursos. La falta de confianza, incrementa el etnocentrismo y reduce la participación en las decisiones. Estas condiciones son favorables al surgimiento de conflictos interpersonales.

#### 2.1.2.5. Dimensiones del manejo de conflictos

- **Colaborativo:** Se busca una solución equitativa escuchando y considerando a todos los involucrados, permitiendo que expresen sus puntos de vista y argumentos. La forma más tranquila para dos partes que desean mantener una buena relación y tienen tiempo para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.
- **Evitador:** Evita el conflicto en vez de confrontarlo. Las transferencias se retrasan si hay conflictos fuera de tiempo o lugar. Las excusas se utilizan para evitarlo; si una persona se siente en desventaja o no ve beneficio, corre el riesgo de rendirse (38).
- **Controlador:** El objetivo es vencer y garantizar tu posición. Es crucial que todo te beneficie, aunque haya peligro de daño o ruptura de relaciones. Es crucial mantenerse fiel a una idea y desafiarla, especialmente si se está convencido de que es la correcta y beneficia a todos (39).
- **Acomodaticio:** Al poner las necesidades propias en segundo plano, se muestra actitud de altruismo hacia los problemas y preocupaciones de otros. La persona acepta y se compromete a preservar la relación con respeto, amabilidad y obediencia para evitar daños adicionales.
- **Compromisario:** No es completamente competitivo ni completamente colaborativo, sino algo intermedio y acomodaticio. La idea podría ser "ni para ti ni para



mí". Se emplea para hallar soluciones temporales con menor costo compartido por todos. En esencia, no es ideal, pero es una solución prudente (40).

Hay tácticas para prevenir y/o reducir los conflictos en un establecimiento como:

- Usar la retroalimentación en la comunicación.
- Promover una cultura organizacional que fomente la notificación de incidentes después de un conflicto.
- Comunicar de forma clara las normas o políticas del establecimiento a todo el personal.
- Sé breve en los roles o expectativas del personal.
- Evitar líderes autoritarios, abusivos o propensos al favoritismo
- No generar ambientes laborales estresantes o desfavorables (7).

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Actitudes:** Las actitudes positivas fomentan el trabajo en equipo, considerando la ética y los valores, mientras que las actitudes negativas conducen a la desintegración del grupo debido a malentendidos y conflictos (41).
- **Acomodaticio:** Los trabajadores sacrifican sus intereses personales por los de los demás. Se realiza por altruismo, siguiendo las instrucciones a pesar de su falta de deseo.
- **Comunicación:** Comunicación eficiente y necesaria en todas las organizaciones para intercambiar información, significados y opiniones entre personas.

- **Conflicto:** El conflicto ocurre cuando un grupo se opone y siente que sus necesidades, intereses o preocupaciones están en peligro; las personas actúan de forma diferente debido a la sensación de amenaza, real o no.
- **Compromisario:** Busca una solución que satisfaga a ambas partes de manera parcial.
- **Controlador:** Cuando los trabajadores buscan satisfacer sus propios intereses en perjuicio de sus colegas. Centrándose en el poder de la persuasión para lograr la victoria en su posición.
- **Colaborativo:** Busca colaborar con compañeros para encontrar una solución mutuamente satisfactoria.
- **Empatía:** La empatía nos ayuda a entender y compartir los sentimientos de los demás, permitiéndonos ver desde su perspectiva en lugar de la nuestra.
- **Estilos de Comunicación:** Son las principales formas de comunicación basadas en actitudes, habilidades sociales y expresión de ideas y emociones.
- **Evitador:** Incluye estrategias y actividades para manejar los conflictos, facilitar las discusiones y tomar decisiones, adaptadas a cada situación y grupo involucrado.
- **Manejo de Conflictos:** Incluye estrategias y actividades para manejar los conflictos, facilitar las discusiones y tomar decisiones, adaptadas a cada situación y grupo involucrado.
- **Relaciones interpersonales:** Intercambio de información, sentimientos y actitudes, así como trato y resolución de problemas, entre individuos, que pueden afectar a la organización del hospital.

- **Trato:** El logro de generar confianza, colaboración y comprensión en el grupo laboral se obtiene mediante un trato amable y cortés, lo cual aumenta la producción técnica y científica.

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Las relaciones interpersonales son medianamente favorables en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.
- El manejo de conflictos es regular en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se desarrolló en el Puesto de Salud Mariano Melgar de la ciudad de Juliaca, ubicado en el Barrio Santa Asunción. La ciudad de Juliaca está ubicada al norte del estado de San Román, a 35 kilómetros al noroeste del lago Titicaca. Este. La ubicación geográfica de la Provincia de Juliaca se encuentra entre la Región Puno y la Meseta del Collao. Por su importancia geoeconómica, Juliaca fue capital de la provincia de San Román en 1926.

#### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

##### 3.2.1. POBLACIÓN

La población estuvo conformada por 22 trabajadores que laboran en el Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023. La población estuvo protegida por principios éticos como la confidencialidad de los datos que se brindaron; sus nombres no fueron expuestos y las pruebas fueron estrictamente con fines académicos.

##### 3.2.2. MUESTRA

La muestra fue no probabilística, por conveniencia y se evaluó la población completa; el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en la cual se selecciona la

muestra basándose únicamente en el conocimiento y la credibilidad del investigador. Por tal razón, la muestra fue de 22 trabajadores que laboran en el Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca.

### 3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

La técnica que se utilizó en la recolección de datos fue la encuesta. La encuesta recopila y analiza datos a partir de un conjunto representativo para llegar a conclusiones generales.

#### 3.3.2. INSTRUMENTO

En la presente investigación los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, debido a que un cuestionario recopila de forma organizada la información relevante para un estudio, investigación.

3.3.2.1. Cuestionario creado por Sara Espinoza Marquina (2009) Lima-Perú, sobre “Escala de Relaciones Interpersonales”: El instrumento mide el nivel de relaciones interpersonales el cual cuenta con 3 dimensiones y 27 ítems.

Dimensiones de relaciones interpersonales

- Comunicación
- Actitudes
- Trato

Asimismo, las preguntas de relaciones interpersonales están bajo la escala de likert y cuenta con las siguientes respuestas:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
(1 punto)	(2 puntos)	(3 puntos)	(4 puntos)	(5 puntos)

De la misma manera, dichas respuestas y puntuaciones permiten llegar al diagnóstico independiente para cada dimensión.

<b>Desfavorable</b>	<b>Medianamente Desfavorable</b>	<b>Medianamente Favorable</b>	<b>Favorable</b>
De 27 a 54 puntos	De 55 a 81 puntos	De 82 a 108 puntos	De 109 a 135 puntos

3.3.2.2. Cuestionario elaborado por Rahim (1993) España, sobre “Estilos de Manejo de Conflicto”: El cuestionario se centra en el nivel de manejo de conflictos, el cual cuenta con 5 dimensiones y 28 indicadores.

Dimensiones de manejo de conflictos:

- Colaborativo
- Evitador
- Controlador
- Acomodaticio
- Compromisario

Asimismo, las preguntas de funcionalidad familiar están bajo la escala de likert y cuenta con las siguientes respuestas:

<b>Nunca</b>	<b>Rara veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Siempre</b>
(1 punto)	(2 puntos)	(3 puntos)	(4 puntos)	(5 puntos)

El valor de puntuación final oscila entre 28 a 140 puntos.

<b>Baja</b>	<b>Media</b>	<b>Alta</b>
De 28 a 65 puntos	De 66 a 103 puntos	De 104 a 140 puntos

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

**Relaciones Interpersonales:** Son habilidades que consiste en la interacción entre las diferentes personas que conforman un determinado contexto o una organización, direccionados a establecer vínculos amicales.

**Dimensiones:** Comunicación, actitudes y trato

#### 3.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

**Manejo de conflictos:** Son las diferentes habilidades socioemocionales de las personas para enfrentar los conflictos, que susciten en su entorno, con actitudes positivas para lograr experiencias y aprendizajes con resultados que favorezcan a todos.

**Dimensiones:** Colaborativo, evitador, controlador, acomodaticio y compromisario

Tabla 01: Operacionalización de la variable independiente y dependiente

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA	CALIFICACIÓN
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	Comunicación	Mis colegas me escuchan cuando hablo, incluso si están ocupados. Cuando expreso un mensaje verbal, mis colegas lo comprenden rápido. Mi colega muestra interés cuando converso con ella sobre mis problemas. Mi colega muestra disposición para resolver el desacuerdo rápidamente y sin rencor cuando discutimos.	Nunca (1 punto)	<b>Desfavorable:</b> De 27 a 54 puntos
		Hablar con mis colegas me reconforta y me da fuerza para resolver mis preocupaciones. Mi servicio tiene colegas que saben ser discretas y atentas a las necesidades de los demás. Mi colega expresa sus desacuerdos conmigo sin ofenderme. Al discutir, ciertos compañeros del servicio usan expresiones irónicas y sarcásticas.	Casi nunca (2 puntos)	<b>Medianamente Desfavorable:</b> De 55 a 81 puntos
		Las colegas del servicio presentan conflictos debido a diferencias ideológicas o de pensamiento. A pesar de los desacuerdos, el respeto entre colegas es prioritario. Cuando tengo un problema, mis colegas empatizan conmigo y tratan de comprender mi situación. Puedo entender el comportamiento de mi colega y empatizar con él/ella, aunque me haga sentir incómodo/a. Los trabajadores del servicio se ayudan mutuamente para prevenir errores.	Algunas veces (3 puntos)	<b>Medianamente Favorable:</b> De 82 a 108 puntos
		Cuando un trabajador del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla. Las colegas muestran interés en ayudar cuando un trabajador del servicio tiene problemas. En ausencia de sus colegas, algunos trabajadores del servicio no suelen hacer comentarios críticos hacia ellas.	Casi siempre (4 puntos)	<b>Favorable:</b> De 109 a 135 puntos
			Siempre (5 puntos)	



La mayoría de las colegas del servicio asumen con responsabilidad el momento del reporte.

Los trabajadores asisten libremente a su colega en caso de exceso de trabajo.

Ante una petición, todos alegan estar disponibles.

Los trabajadores de mi servicio celebran y felicitan a sus colegas .

Las colegas no tienen celo profesional.

No existe desagrado entre las compañeras de trabajo.

Los trabajadores de mi servicio saludan cortésmente a sus colegas al llegar.

Las colegas del servicio agradecen cuando se les hace un favor.

Las colegas usan la expresión 'por favor' al solicitar algo.

Las compañeras son sencillas en su actuar.

Ninguna colega presume de sus logros.

Ante un problema con mi compañero de trabajo, busco llegar a una solución que sea satisfactoria para los dos mediante el diálogo y el análisis de la situación.

En el trabajo, suelo tratar de cumplir los deseos de mi compañero ante cualquier problema.

En caso de disputas laborales con mi compañero(a), evito complicar la situación personal o involucrar a otros.

Cuando tengo un problema con mi compañero/a, busco un acuerdo juntos combinando nuestras ideas.

Busco soluciones beneficiosas para mí y mi compañero mediante análisis conjunto.

Suelo evitar discutir abiertamente con mi compañero(a) en cuestiones laborales.

Busco compromisos para llegar a una solución.

No empleo los medios a mi disposición para lograr la aprobación de mis ideas.

No uso mi poder y estatus para beneficiarme.

Suelo actuar según los deseos de mi compañero(a).

Trato

Nunca (1 punto)

Raras veces (2 puntos) **Baja:** De 28 a 65 puntos

Colaborativo

A veces (3 puntos) **Media:** De 66 a 103 puntos

## MANEJO DE CONFLICTOS

Con frecuencia (4 puntos) **Alta:** De 104 a 140 puntos

Evitador

Siempre (5

puntos

- Suelo cumplir con los deseos de mi compañero (a).  
En cualquier situación problemática con mi compañero (a), siempre le doy información auténtica.
- Cuando tengo un conflicto laboral con mi compañero(a), suelo darle la razón
- Controlador
- Suelo sugerir un compromiso para seguir adelante con la tarea.
  - Ante problemas laborales, busco soluciones a través de la negociación con mi compañero (a).
    - Trato de no expresar desacuerdo con mi compañero (a).
      - Evado obstáculos con mi colega.
    - No aplico mis habilidades y trayectoria laboral buscando obtener beneficios en mis decisiones.
  - Suelo seguir las sugerencias de mi compañero (a) en el trabajo.
- A veces debo comprometerme para alcanzar parte de mis objetivos al resolver un problema laboral con mi compañero(a).
- Acomodaticio
- En una situación problemática con mi compañero/a, no suelo mantener mi postura con firmeza para hacer valer mi punto de vista.
- Al tener un problema laboral con mi compañero(a), expongo nuestros intereses de manera clara para encontrar una solución óptima.
- Trabajo en equipo con mi compañero(a) para encontrar soluciones satisfactorias para ambos.
- En el trabajo, procuro cumplir con las preferencias de mi compañero (a).
- Compromisario
- A veces empleo todos mis recursos para vencer a mi compañero.
  - Evito mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.
    - Evito situaciones incómodas con mi compañero (a).
  - Para resolver un problema con mi compañero de trabajo, tratamos de analizar juntos la situación para entenderla mejor.
-

### **3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

#### **3.3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque de investigación que se realizó en este trabajo fue cuantitativo. El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, ya que cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va agotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

#### **3.3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Es de diseño descriptivo porque se medirán las variables de estudio de manera independiente describiendo cómo se manifiestan, así mismo es correlacional porque se identificará el tipo de relación de las variables de estudio y comparativa porque consideró las características de las muestras. Así mismo es de corte transversal ya que la medición se realizó un periodo de tiempo determinado por única vez.

#### **3.3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Es una investigación no experimental y de corte transversal ya que se observará el fenómeno tal y como ocurre sin intervenir en su desarrollo.

#### **3.3.4. TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

En la presente investigación para los efectos de recopilar la información a través de los instrumentos, se realizaron las coordinaciones pertinentes con el Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca para obtener el permiso. Luego se procesó la información conseguida en el programa estadístico SPSS correlación de pearson.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS

##### 4.1.1. OBJETIVO GENERAL

**Tabla 02:** Correlación entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

		Correlaciones	
		Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	.649**
	Sig. (bilateral)		0
	N	22	22
Manejo de conflictos	Correlación de Pearson	.649**	1
	Sig. (bilateral)	0	
	N	22	22

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

#### Contrastación de Hipótesis:

**Hipótesis Nula:** Las relaciones interpersonales no se relacionan con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Hipótesis Alterna:** Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** Como se evidencia en la tabla N° 02 la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con el manejo de conflictos, según la correlación de Pearson de 0.649 representado este resultado como positivo con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Las relaciones interpersonales en el puesto de salud es complejo y afecta la atención al paciente, por ende es importante establecer relaciones interpersonales saludables para un buen trabajo en equipo. Nuestro resultado evidencia que a veces, el personal de enfermería muestra relaciones negativas debido a una mala comunicación y actitud. Además, hay conflictos y rivalidades entre el personal de enfermería, que a veces resultan en comportamientos hostiles como humillaciones, prejuicios, ridiculizaciones y negativas de apoyo. Esto afecta el trabajo en equipo y, a su vez, se refleja en la calidad de atención a los pacientes, quienes están experimentando ansiedad, angustia y temor. Por lo tanto, es importante mejorar la comunicación, actitud y trato, así como el manejo de conflictos en el día a día laboral.

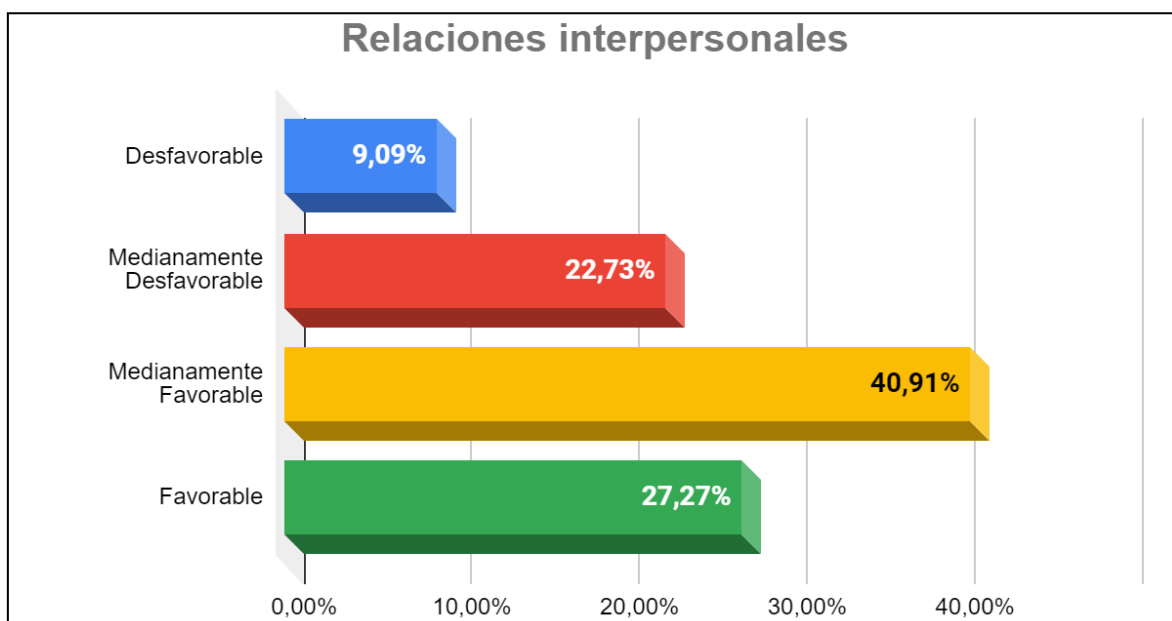
Estos resultados son similares al estudio de Yupanqui y Shuan (7) señala que las relaciones interpersonales y se relacionan positivamente con el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, así como, expone que el

manejo de relaciones interpersonales en el área quirúrgica es importante para la atención del paciente. Es crucial establecer relaciones saludables para un buen trabajo en equipo, ya que a veces hay relaciones negativas debido a la mala comunicación y actitud. De la misma manera, concuerdan con los resultados de Reyes (10) en su estudio precisa que las relaciones interpersonales se relacionan con el afrontamiento al estrés del personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica, se obtuvo un coeficiente  $Rho = 753$  y un  $P$  valor = .001, por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis propuesta; en su estudio señala que la pandemia afecta el desempeño laboral de los profesionales de enfermería debido a las limitaciones del sistema de salud y otras circunstancias, lo que genera inseguridad en su trabajo. Al respecto, el estudio está de acuerdo con los resultados de Núñez (4) llevó a cabo un estudio similar y sostiene que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el profesional de enfermería de un hospital público de Chiclayo, según el coeficiente de Rho de Spearman es  $r = .761$  (correlación positiva) con un  $p =$  valor menor al 5% ( $p = 0.005$ ).

#### 4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 01

**Tabla 03:** Nivel de relación entre las relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

Relaciones interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	9,09%
Medianamente Desfavorable	5	22,73%
Medianamente Favorable	9	40,91%
Favorable	6	27,27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 01:** Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

#### Contrastación de Hipótesis:

**Hipótesis Nula:** Las relaciones interpersonales son favorables en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Hipótesis Alternativa:** Las relaciones interpersonales son medianamente favorables en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 03 y figura 01 se evidencia que el 40,91% de los trabajadores tiene un nivel medianamente favorable de relaciones interpersonales, seguido por el 27,27% quienes tienen un nivel favorable, el 22,73% de los trabajadores tiene un nivel medianamente desfavorable y el 9,09% presentan un nivel desfavorable de relaciones interpersonales. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

La interacción positiva y la comunicación efectiva crean caminos para la convivencia pacífica en el lugar de trabajo, permitiendo el logro de los objetivos del puesto de salud. De manera similar, las condiciones de los entornos sanitarios están determinadas por una serie de interacciones con los pacientes y con cada miembro del equipo sanitario, las relaciones laborales saludables impulsan metas institucionales, mejoran comunicación y construyen confianza.

Estos resultados confirman lo encontrado por Aquino (23) quien señala que el 45% de los profesionales de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé manifiestan tener inadecuadas relaciones interpersonales y el 55% manifiestan tener adecuadas relaciones interpersonales, los profesionales de enfermería están expuestos a diversas situaciones y realidades de salud desafiantes, resultando muchas veces en conflictos e insatisfacción entre los usuarios externos que esperan resultados favorables para sus pacientes, lo que no siempre se logra debido a la alta demanda de los pacientes y la escasez de personal. Asimismo, son similares al estudio de Espinoza (8) indica que el 64% de los profesionales de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía presentan un nivel inadecuado de relaciones interpersonales y 36% de los profesionales presentan un nivel

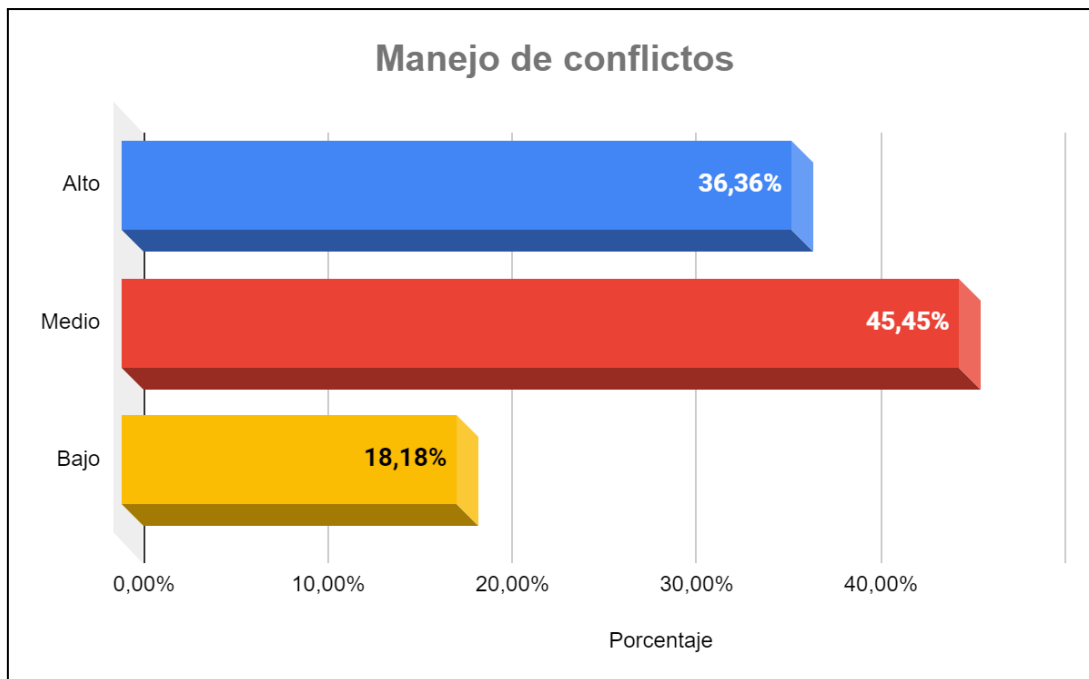


adecuado de relaciones interpersonales. Del mismo modo, son parecidos a los resultados de Yupanqui y Shuan (7) sostienen que el 54% de los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia tienen un nivel poco adecuado de relaciones interpersonales, el 26% presenta un nivel adecuado y el 20% presenta un nivel inadecuado, por lo tanto, el cuidado de las relaciones interpersonales es crucial para que los enfermeros realicen su trabajo en equipo de manera efectiva.

#### 4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 02

**Tabla 04:** Grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Manejo de conflictos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	8	36,36%
Medio	10	45,45%
Bajo	4	18,19%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 02:** Grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

#### **Contrastación de Hipótesis:**

**Hipótesis Nula:** El manejo de conflictos es alto en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Hipótesis Alterna:** El manejo de conflictos es regular en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 04 y figura 02 se evidencia que el 45,45% de los trabajadores presentan un nivel medio de manejo de conflictos, seguido por el 36,36% quienes presentan un nivel alto y el 18,18% de los trabajadores presentan un nivel bajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los profesionales no pueden manejar conflictos de manera rápida y apropiada en el ámbito laboral, lo cual provoca disconformidades y peleas, generando resultados insatisfactorios para la institución. Esto se refleja en los resultados de la tabla 4, donde la

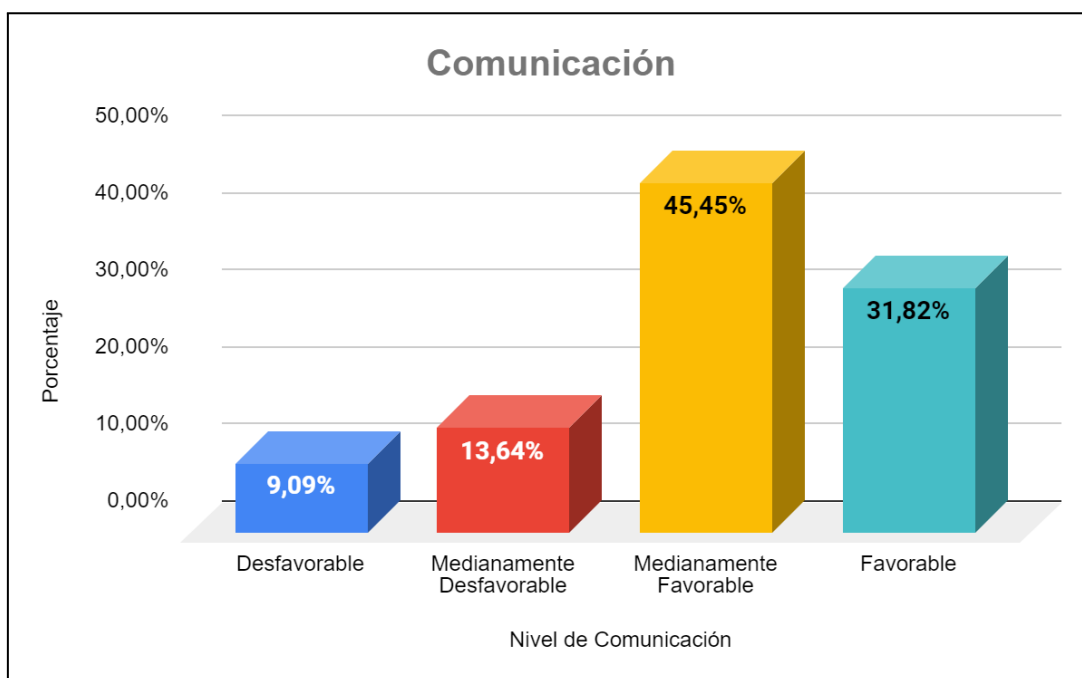
mayoría de los encuestados mencionan un nivel medio en el manejo de conflictos por competición, transigencia, evitación y cesión. Estas situaciones son desafiantes para los profesionales debido a la falta de cumplimiento de los valores sociales en la actualidad.

Los resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Núñez (4) ya que señala que el 60% de los profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo presentan un nivel regular de manejo de conflictos, seguido del nivel favorable con un 21.7% y sólo el 18.3% de los profesionales de enfermería presentan un nivel desfavorable. Por lo contrario, discrepan con los resultados de Briceño (20) en su investigación sostiene que el 70.4% de los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión poseen un nivel bajo, 25.2% con un nivel medio y solo el 4.4% de los profesionales presentan un nivel alto. Del mismo modo, el presente estudio es similar al estudio elaborado por Yupanqui y Shuan (7) en su estudio concluyen que el 43% de los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia poseen un nivel moderado de manejo de conflictos, el 27% presentan un nivel alto y un 20% poseen un nivel bajo de manejo de conflictos. Asimismo, son similares al estudio de Albuja (1) realizó un estudio similar y en su investigación manifiesta que el estilo utilizado en la gestión de conflictos es el complaciente, que tiene como objetivo resolver los desacuerdos de manera amistosa, calmar a la otra parte y evitar herir las susceptibilidades de los demás para mantener una buena relación de trabajo teniendo en cuenta la idea o propuesta de la parte. El último paso es emplear el estilo colaborativo para manejar los desacuerdos en el departamento de emergencias. Este enfoque ayuda a resolver rápidamente los conflictos entre el personal de enfermería y aborda directamente el problema en cuestión. enfatizar que el apoyo mutuo es crucial para resolver conflictos, estar presente y trabajar para encontrar asistencia que satisfaga a todas las partes involucradas de manera equilibrada.

#### 4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE SEGÚN SUS DIMENSIONES.

**Tabla 05:** Comunicación en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	2	9,09%
Medianamente Desfavorable	3	13,64%
Medianamente Favorable	10	45,45%
Favorable	7	31,82%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



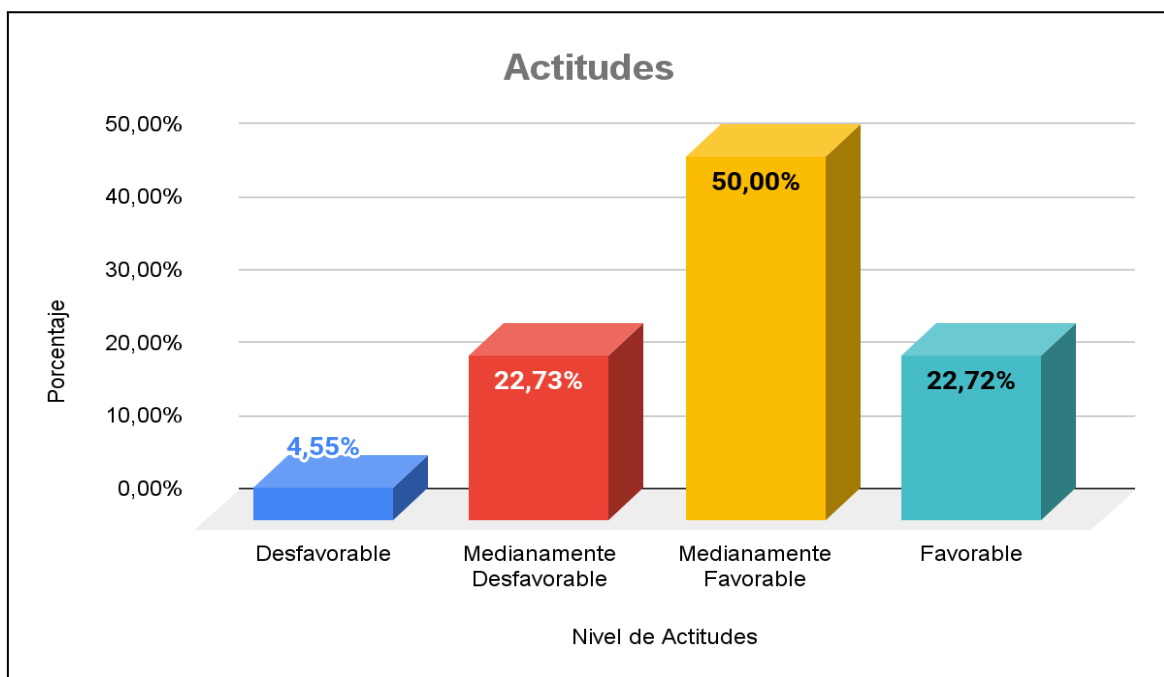
**Figura 03:** Comunicación en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 05 y figura 03 se evidencia que el 45,45% de los trabajadores presentan un nivel medianamente favorable de comunicación, seguido por el 31,82% tienen un nivel favorable, el 13,64% de los trabajadores presentan un nivel

medianamente desfavorable y el 9.09% de los trabajadores presentan un nivel desfavorable de comunicación. Estos resultados se deben a que los trabajadores exponen que sus colegas no escuchan cuando hablan, incluso si no están ocupados y los colegas no muestran disposición para resolver el desacuerdo rápidamente y sin rencor cuando discutimos. Es importante resaltar que la comunicación entre los trabajadores de salud es crucial, ya que implica intercambiar mensajes entre personas mediante el lenguaje hablado o el uso de señas, por ende, es esencial ser buen comunicador para las relaciones sociales y laborales, lograr objetivos, metas y desafíos en personas y organizaciones. Estos resultados se asemejan al estudio de Colque (16) señala que el 48% de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los hospitales Manuel Nuñez Butrón Puno presentan un nivel moderado de clima organizacional y el 29% presenta un nivel bueno de clima organizacional según la dimensión de comunicación. Asimismo, Reyes (10) concluye que el 47% del personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza tiene un nivel medianamente favorable de relaciones interpersonales según comunicación empática, el 40% presenta un nivel desfavorable y solo el 13% presenta un nivel favorable según resultados. Otro resultado similar es el de Atuncar (14) sostiene que el 39% de los profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja poseen un nivel poco adecuado de comunicación, el 31% poseen una comunicación asertiva y el 20% poseen un comunicación no asertiva, así como, concluye que es necesario planificar trabajo, clarificar roles y comunicar problemas; en las relaciones interpersonales de las enfermeras, se requiere un clima laboral donde se fomente la solidaridad, autenticidad, auto respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva para promover la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales.

**Tabla 06:** Actitudes de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

Actitudes	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	1	4,55%
Medianamente Desfavorable	5	22,73%
Medianamente Favorable	11	50,00%
Favorable	5	22,72%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



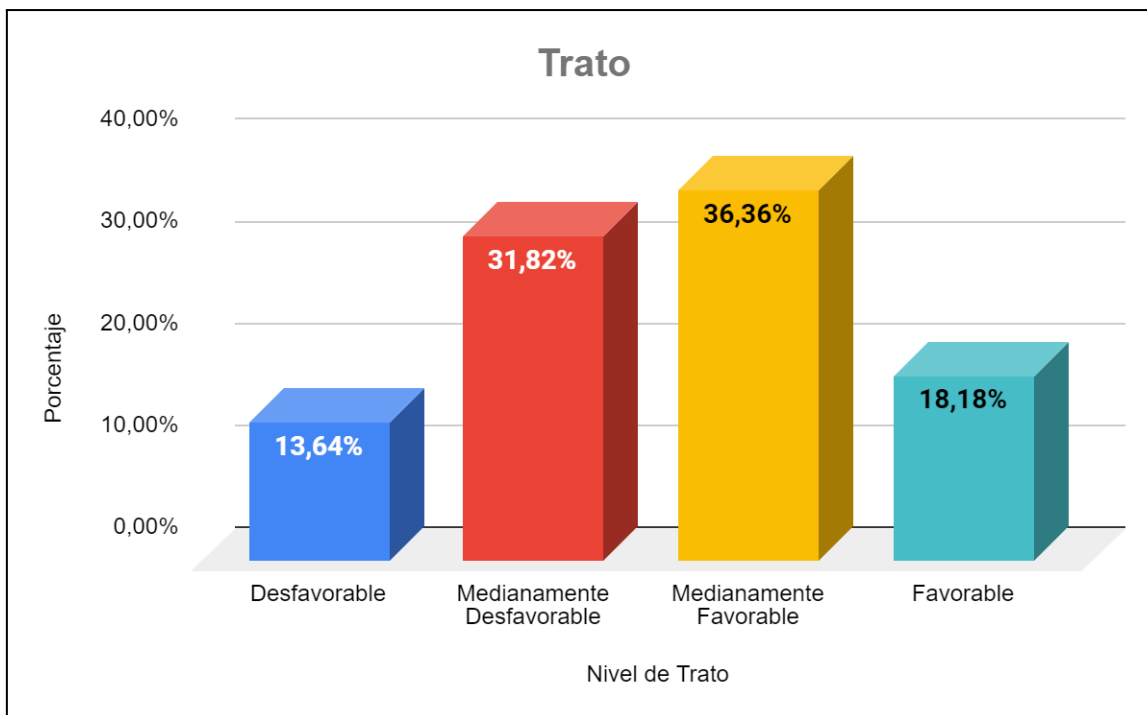
**Figura 04:** Actitudes de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 06 y figura 04 se evidencia que el 50% de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar presentan un nivel medianamente favorable de actitudes, el 22,73% presentan un nivel medianamente desfavorable al igual que el 22,72% quienes presentan un nivel favorable y el 4,55% de la población

encuestada presentan un nivel desfavorable de relaciones interpersonales en la dimensión actitudes. Estos resultados evidencian que una pequeña parte de la población encuestada mostraron actitudes negativas que fomentan la desunión del equipo. Algunos no querían trabajar con ciertos colegas debido a diferencias personales, había falta de confianza entre ellos, preferían trabajar solos durante el turno y solo cumplir con sus responsabilidades individuales. Surgían conflictos por el incumplimiento de procedimientos, no siempre había cordialidad y buen trato, e incluso se llegaba a ignorar el saludo. No obstante, se requiere una buena actitud para trabajar en equipo y alcanzar los objetivos de salud. Los profesionales de salud conforman el equipo para lograr la atención de salud humanizada, holística y de calidad. Estos resultados que concuerdan con lo encontrado por Núñez (4) quien señala que 49% de los profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo tiene un nivel poco adecuado de actitudes de trabajo en equipo, el 26% presenta un nivel adecuado y el 25% presentan un nivel inadecuado de actitud hacia sus compañeros de trabajo. Sin embargo estos resultados discrepan por los obtenidos de Muñoz (12) quien concluye que el 88,4% de los profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19 presentan un nivel alto de actitudes hacia sus colegas y el 11,6% poseen un nivel medio de relaciones interpersonales según la dimensión comunicación.

**Tabla 07:** Trato de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

Trato	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	3	13,64%
Medianamente Desfavorable	7	31,82%
Medianamente Favorable	8	36,36%
Favorable	4	18,18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 05:** Trato de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 06 y figura 05 se evidencia que el 36,36% de los trabajadores Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca presentan un nivel medianamente favorable de trato en sus relaciones interpersonales, seguido por el 31,82% presentan un nivel medianamente desfavorable, el 18,18% de la población presentan un nivel favorable y el 13,64% de los trabajadores tienen un nivel desfavorable de trato en función a las relaciones interpersonales dentro del Puesto de Salud Mariano Melgar. Los resultados nos muestran que existe una pequeña parte de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar no saludan cortésmente a sus colegas al llegar a su trabajo, los trabajadores no suelen agradecer cuando se les hace un favor y existe desagrado entre las compañeras de trabajo. La relevancia de este estudio radica en evaluar el trato de los trabajadores hacia sus colegas, ya que a través de este enfoque, los trabajadores de salud desarrollan habilidades no técnicas, valores y un espíritu que promueve un nuevo modelo de interacción para brindar un cuidado óptimo y humano a los pacientes. Asimismo, un

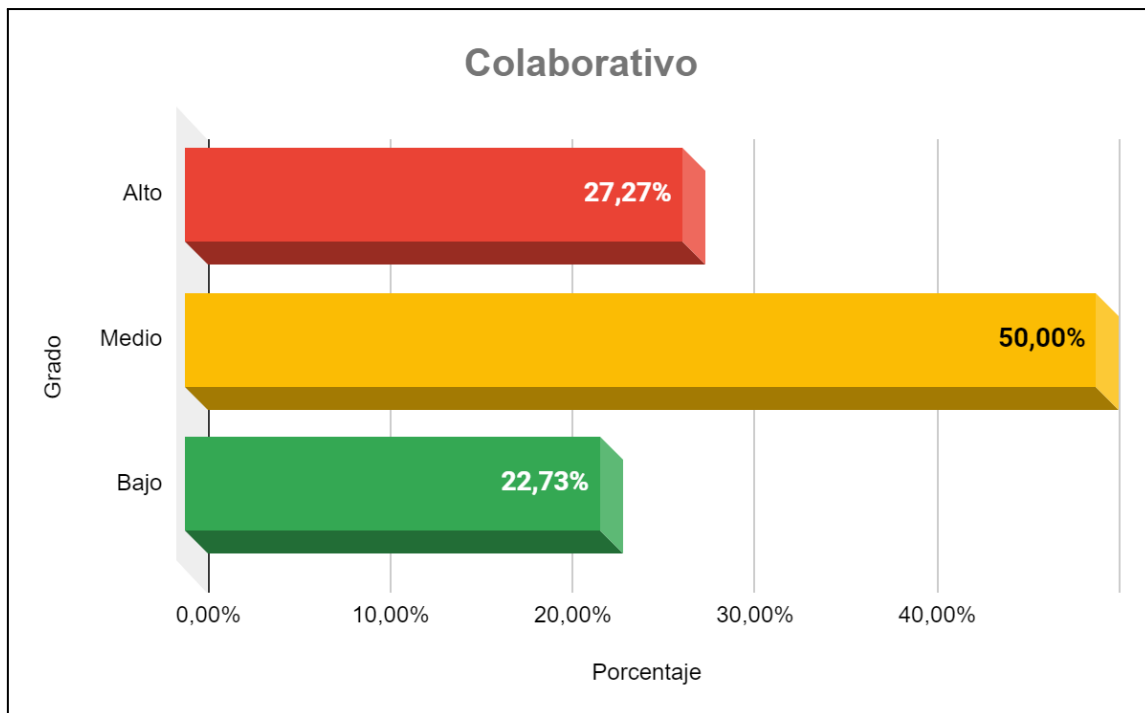


adecuado trato entre trabajadores fomenta la lealtad a la organización, estimulando la permanencia y el logro de los objetivos asistenciales a través del compromiso colectivo de los trabajadores para brindar una atención continua y fortalecer su identificación profesional. Los resultados tienen cierta similitud con los obtenidos en el estudio de Tataje (9) quien señala que 68% de los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica refieren que son medianamente favorables sus relaciones interpersonales según la dimensión de trato, el 18% de la población encuestada presenta un nivel favorable y el 14% expresan que son desfavorables. Por otro lado, también son similares al estudio de Aquino (23) en su estudio determinó que el 45% de los profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé manifiestan tener inadecuado trato y el 55% manifiestan tener adecuado trato entre profesionales de enfermería.

#### 4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE SEGÚN SUS DIMENSIONES.

**Tabla 08:** Colaboración de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Colaborativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	6	27,27%
Medio	11	50,00%
Bajo	5	22,73%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



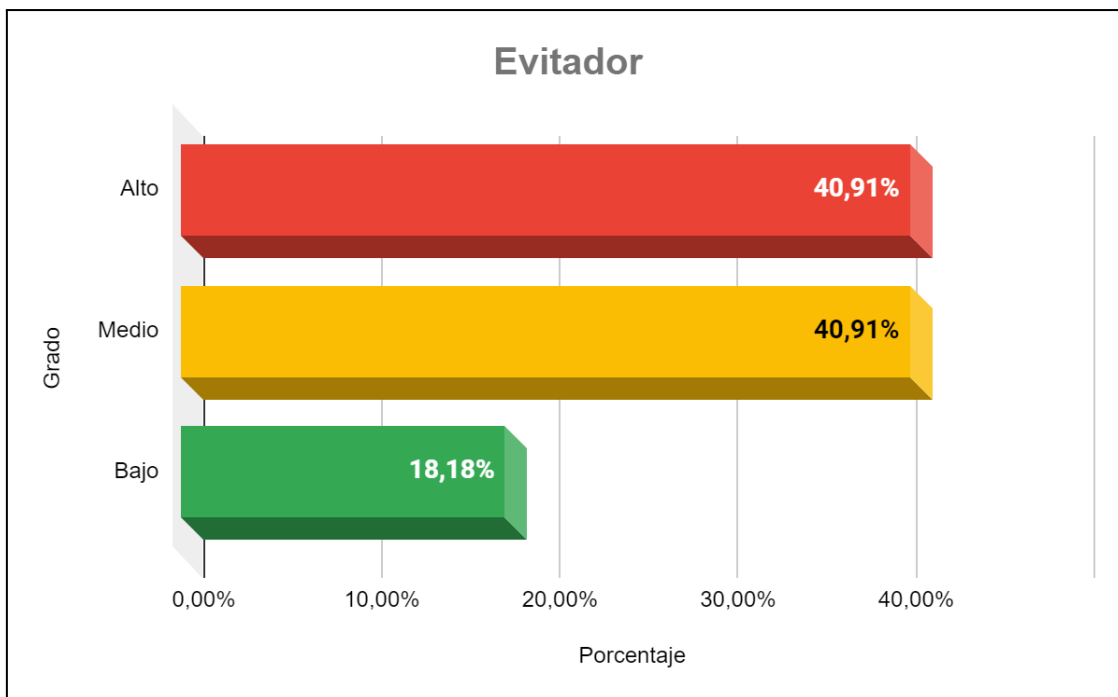
**Figura 06:** Colaboración de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 08 y figura 06 se evidencia que el 50% de los trabajadores presentan un grado medio o regular de colaboración, debido a que manifiestan que ante un problema con sus compañeros de trabajo, no suelen buscar llegar a una solución que sea satisfactoria para los dos, seguido por el 27,27% quienes presentan un nivel alto y el 22,73% de los trabajadores presentan un nivel bajo. Estos resultados se deben a que la mayoría de los trabajadores ante un problema con sus compañeros de trabajo, pocas veces buscan llegar a una solución que sea satisfactoria para los dos mediante el diálogo y el análisis de la situación y cuando tienen un problema con sus compañeros, pocas veces buscan un acuerdo juntos combinando nuestras ideas. Los conflictos habituales en el entorno laboral son falta de trabajo en equipo, falta de comunicación, personas tóxicas, competitividad, falta de responsabilidad, prejuicios y choques de personalidad, cambios de trabajo frecuentes y sobrecarga laboral. Los resultados concuerdan con el estudio de Yupanqui y Shuan (7) sostiene que el 56% de

los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, presentan un nivel poco adecuado de colaboración y apoyo hacia sus colegas, el 31% presenta un nivel adecuado y el 13% presenta un nivel inadecuado de colaboración y apoyo, esto debido a que el personal de enfermería del área quirúrgica pasa la mayor parte del día en un ambiente estresante y restringido, con poco contacto con otros profesionales de la salud. Todo lo contrario a los resultados obtenidos por Briceño (20), puesto que afirma que el 72.3% de los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión poseen un grado bajo de colaboración con sus colegas, 21.4% con un grado medio y solo el 6.3% un nivel alto. Por otro lado Guillermo y Quispe (17) sostienen que entre las características personales el 43% de los profesionales en enfermería del hospital Carlos Monge Medrano tienen un nivel medio de empatía y colaboración, el 30% presenta un nivel alto, y el 27% de los encuestados presentan un nivel bajo de de empatía y colaboración.

**Tabla 09:** Evitación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Evitador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	9	40,91%
Medio	9	40,91%
Bajo	4	18,18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



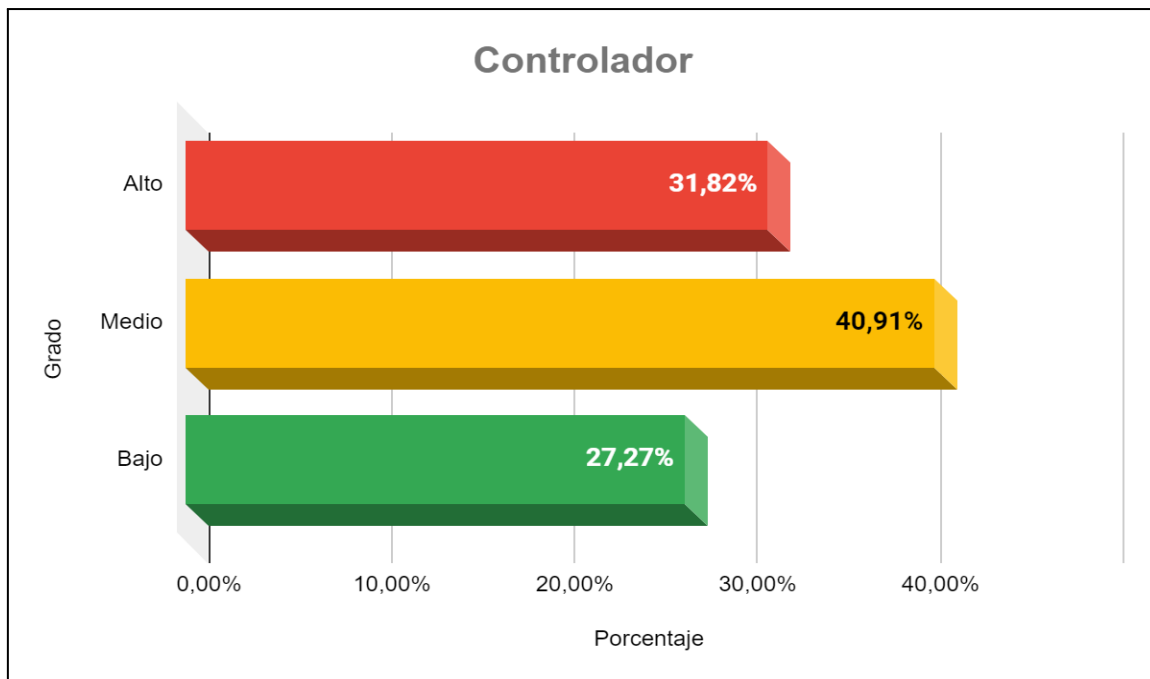
**Figura 07:** Evitación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 09 y figura 07 se evidencia que el 40,91% de los trabajadores Puesto de Salud Mariano Melgar tienen un nivel medio de evasión, puesto que no suelen cumplir con los deseos de sus compañeros de trabajo, al igual que el 40,91% de la población que presentan un nivel alto y el 18,18% de ellos presentan un nivel bajo de evitación, debido a que en cualquier situación problemática con sus compañeros, casi nunca les dan información auténtica. Estos resultados se deben a que poco más de la mitad de los encuestados emplean los medios a disposición de sus colegas para lograr la aprobación de sus ideas, no suelen usar su poder y estatus para beneficiarse, suelo actuar según los deseos de mi compañeros y en cualquier situación problemática con los colegas, siempre les dan información auténtica. En este sentido, se ha demostrado que fomentar relaciones positivas entre compañeros de trabajo es crucial para fomentar el bienestar y un ambiente de trabajo positivo. Además, fomenta el sentido de pertenencia y, sin duda, eleva la moral del equipo dentro de cualquier entidad. Estos

resultados están de acuerdo con la tesis de Núñez (4) donde se determinó que 53% de los profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo poseen un nivel alto de sus manejos de conflicto según la dimensión de evitar problemas, seguido por el 39% de los encuestados quienes poseen un nivel media y el 8% poseen un nivel bajo en relación a evitar problemas. De la misma manera, Briceño (20) sostiene que el 43% de los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión poseen un nivel moderado, el 38% presentan un nivel alto y el 19% presenta un nivel bajo, así como, las diferentes filosofías de liderazgo de los directores ejecutivos, como lo demuestra su cambio, son uno de los tantos factores que inciden en el Hospital Carrión del Callao. La falta de participación activa de los profesionales de enfermería en los distintos comités hospitalarios, las barreras comunicativas, la mala comunicación vertical, la falta de apertura al diálogo y las malas relaciones interpersonales entre gestores y personal sanitario contribuyen a la desmotivación del personal profesional de enfermería.

**Tabla 10:** Control de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Controlador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	7	31,82%
Medio	9	40,91%
Bajo	6	27,27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



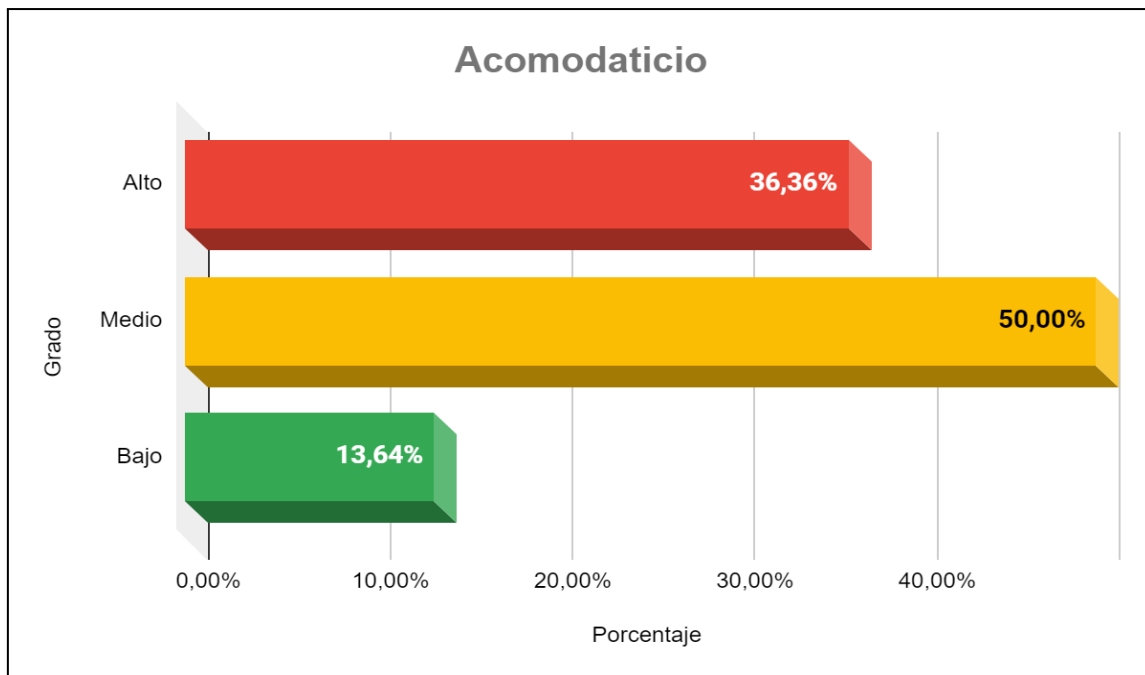
**Figura 08:** Control de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 10 y figura 08 se evidencia que el 40,91% de los trabajadores Puesto de Salud Mariano Melgar presentan un grado medio de control de manejo de conflictos, seguido por el 31,82% de la población encuestada presenta un grado alto de control y el 27,27% de los trabajadores presentan un grado bajo de control de manejo de conflictos, debido a que ante problemas laborales, no buscan soluciones a través de la negociación con sus compañeros de trabajo dentro del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca. Estos resultados se deben a que cuando tienen un conflicto laboral con sus compañeros, pocas veces suelen darle la razón, algunas veces sugieren un compromiso para seguir adelante con la tarea, ante problemas laborales, pocas veces solucionan a través de la negociación con sus compañeros y en ocasiones expresar desacuerdo con sus compañeros. Entonces, podemos afirmar que un ambiente de trabajo positivo se ve reforzado por relaciones sólidas entre compañeros de trabajo. Debido a esto, el puesto de salud será un lugar deseable para trabajar por parte de las partes

interesadas tanto internas como externas. Estos resultados respaldan por los resultados de Albuja (1) debido a que en su estudio concluye que la mayoría de los profesionales del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha poseen un nivel moderado de control ante una situación crítica con sus colegas, entonces el autor sostiene que la colaboración mejora el trabajo en equipo. Facilita la colaboración entre equipos para lograr un objetivo común. La colaboración efectiva en el trabajo beneficia al equipo u organización. Sin embargo, discrepan con los resultados de Muñoz (12) desarrolló un estudio donde determinó que el 84,2% de los profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19 presentan un nivel adecuado y el 15,8% presenta un nivel inadecuado, estos resultados son significativos, ya que es importante trabajar en equipo para lograr objetivos compartidos requiere colaboración, lo que también implica ser adaptable, estar dispuesto a hacer concesiones cuando sea necesario y mostrar respeto por cada miembro del grupo.

**Tabla 11:** Acomodación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Acomodaticio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	8	36,36%
Medio	11	50,00%
Bajo	3	13,64%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 09:** Acomodación de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

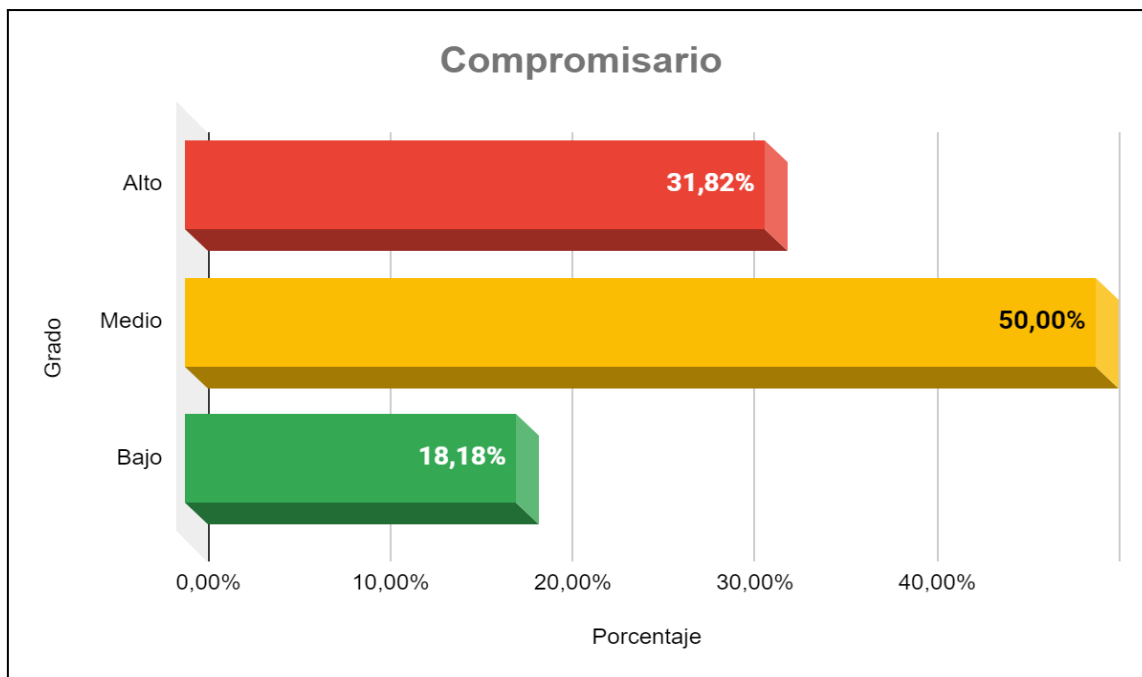
**Análisis y discusión:** En la tabla 11 y figura 06 se evidencia que el 50% de los trabajadores tienen un grado medio de manejo de conflictos en la dimensión acomodaticio, estos resultados evidencian que en una situación problemática con sus compañeros, no suelen mantener su postura con firmeza para hacer valer sus puntos de vista; seguido por el 36,36% de los trabajadores quienes presentan un nivel alto y el 13,64% de los encuestados presentan un nivel bajo, debido a que manifiestan que al tener un problema laboral no exponen sus intereses de manera clara para encontrar una solución óptima. Por ende, no se puede subestimar la importancia del trabajo en equipo en enfermería, ya que su funcionamiento óptimo conduce a procedimientos seguros y productivos, una reducción de errores, una mayor satisfacción del paciente con la atención y una mayor productividad. Los resultados son similares a los resultados obtenidos por Yupanqui y Shuan (7) señala que el 49% de los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia tienen un nivel moderado respecto al manejo



de conflictos en la dimensión colaboración y el 333% presenta un nivel alto respecto al manejo de conflictos en la dimensión colaboración, en tanto sostiene que tanto la satisfacción laboral como la atención al paciente se benefician del trabajo colaborativo. Los líderes deben abordar las interacciones interpersonales ineficaces entre enfermeros y enfermeras. Asimismo, Núñez (4) en su investigación identificó que el 53% de los profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo poseen un nivel adecuado de colaboración con sus compañeros de trabajo, el 37% presenta un nivel poco adecuado o medio y el 10% presentan un nivel inadecuado, debido a que se muestran incapaces de colaborar con sus compañeros de trabajo

**Tabla 12:** Compromiso de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

<b>Compromisario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	7	31,82%
Medio	11	50,00%
Bajo	4	18,18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



**Figura 10:** Compromiso de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.

**Análisis y discusión:** En la tabla 12 y figura 10 se evidencia que el 50% de los trabajadores Puesto de Salud Mariano Melgar presentan un nivel medio de compromiso, debido a que los encuestados manifiestan que no suelen trabajar en equipo con sus compañeros para encontrar soluciones satisfactorias para ambos; seguido por el 31,82% quienes presentan un grado alto de compromiso y el 18,18% de los trabajadores trabajadores tienen un grado alto de compromiso, debido a que emplean todos sus recursos para vencer a sus compañeros en una competición. El establecimiento de compromiso entre los trabajadores es crucial para fomentar un ambiente de trabajo positivo. Esto permite a los trabajadores cuidarse unos a otros cuando surgen problemas y brindar apoyo continuo, y el desarrollo de mecanismos de afrontamiento que permitan disminuir el estrés asociado al trabajo. Estos resultados confirman lo encontrado por Briceño (20), autor que sostiene que el 57% de los enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión poseen un nivel moderador en cuanto a la colaboración y

trabajo en equipo, el 39% presenta un nivel alto, ya que se muestran dispuestos a apoyar con sus compañeros y el 4% de los encuestados presentan un nivel bajo en la dimensión de compromiso y trabajo en equipo. Asimismo, concluye que trabajar como un equipo multidisciplinario mejora la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la salud, mejora la seguridad del paciente, reduce los errores médicos e incluso puede prevenir los costos asociados con complicaciones y negligencia. Por otro lado, también son similares al estudio de Lugo (5) señala que el 38% de los profesionales de Enfermería, microred Monterrey, Huaraz tiene un nivel adecuado en el componente compromiso, el 35%<sup>5</sup> presenta un nivel poco adecuado y el 27% de los profesionales de Enfermería, microred Monterrey poseen un nivel inadecuado en el componente compromiso. El investigador señala que los enfermeros trabajan tanto en entornos hospitalarios como extrahospitalarios o comunitarios, brindando atención, gestión, investigación y educación. También interactúan con las familias de los pacientes y la comunidad en general, invirtiendo tiempo, energía e incluso emociones mientras enfrentan una variedad de emociones a lo largo de un día laboral típico.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los resultados evidencian que la variable relaciones interpersonales está relacionada directa y positivamente con el manejo de conflictos, según la correlación de Pearson de 0.649 representado este resultado como positivo con una significancia estadística de  $p=0.001$  siendo menor que el 0.01. Es decir, mientras más favorables sean las relaciones interpersonales, mayor nivel de manejo de conflicto, los trabajadores de salud deben de brindar apoyo moral a un colega en problemas y promover un entorno laboral adecuado mediante la gestión de conflictos y la capacitación motivacional.

**Segunda:** Se evidencia que el 40,91% de los trabajadores tiene un nivel medianamente favorable de relaciones interpersonales, el 27,27% tienen un nivel favorable, el 22,73% de los trabajadores tiene un nivel medianamente desfavorable y el 9,09% presentan un nivel desfavorable de relaciones interpersonales. Las relaciones interpersonales son la habilidad humana para la comunicación y el intercambio de emociones y conocimientos. Todo orientado a intervenir positivamente en resolver cualquier evento o fenómeno que ocurra. Es decir, para enfrentar los desafíos diarios, es fundamental controlar las emociones y desarrollar habilidades en el trabajo.

**Tercera:** Se evidencia que el 45,45% de los trabajadores presentan un nivel medio de manejo de conflictos, seguido por el 36,36% quienes presentan un nivel alto y el 18,18% de los trabajadores presentan un nivel bajo. Por lo tanto, podemos decir que los

trabajadores no manejan los conflictos adecuadamente, lo que resulta en insatisfacción para el Puesto de Salud, debido a que la mayoría de los encuestados refieren un nivel regular en el manejo de conflictos por competición, transigir, evitar y ceder. La gestión de estas situaciones es compleja para los profesionales debido a que no se cumplen los valores sociales en la actualidad.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Al Puesto de Salud Mariano Melgar de - Juliaca desarrollar y ejecutar tácticas para mejorar constantemente la capacitación de los trabajadores en la relación interpersonal, mejorando así la calidad del cuidado que brindan. Asimismo, los trabajadores deben capacitarse en empatía, habilidades de escucha activa, resolución de problemas y trabajo en equipo mediante acciones formativas y continuas, promoviendo la comunicación asertiva y colaborando en la planificación e implementación de mejoras.

**Segunda:** Realizar talleres prácticos para mejorar las relaciones interpersonales en actitud, donde los participantes trabajan en grupo a partir de experiencias específicas, desarrollando capacidades y competencias para homogeneizar las prácticas de intervención de forma integral. Los trabajadores que tienen buenas relaciones logran cumplir exitosamente las expectativas laborales.

**Tercera:** Promover talleres que enfatizan el manejo de conflictos en todas sus dimensiones para concientizar al personal que labora en el puesto de salud sobre la importancia de mejorar el manejo de conflictos. Para garantizar el proceso asistencial, esto permite conciliar acuerdos entre las partes e interacciones interpersonales positivas entre el personal de enfermería y los pacientes.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Albuja DA. Manejo de conflictos laborales entre el personal de Enfermería y su efecto en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha. Pontif Univ Católica Ecuadoror. 2021;
2. Escarzo B. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DEL HOSPITAL DEL NORTE, CIUDAD DE EL ALTO GESTION 2019. Univ Mayor San Andrés.
3. Andrade MX. La inteligencia emocional, la resolución de conflictos en el aula y su relación con el desempeño del profesorado de la Universidad Central del Ecuador. Univ Alicante. 2020;
4. Núñez ME. Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en profesionales de enfermería de emergencia de un Hospital Público Chiclayo, 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2023 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108097>
5. Lugo YR. Estilo de liderazgo y las relaciones interpersonales en profesionales de Enfermería, microred Monterrey, Huaraz – 2022. Univ Nac Santiago Antúnez Mayolo [Internet]. 29 de noviembre de 2022 [citado 14 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5553>
6. Aguilar GR, Huamaní MA. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019. Repos Inst - UNAC [Internet]. 2021 [citado 14 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5634>
7. Yupanqui CE, Shuan LK. Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3972>

8. Espinoza SL. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía según la teoría de Peplau noviembre - 2019. Univ Priv S Juan Baut [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/1363>
9. Tataje WJ. Características De Las Relaciones Interpersonales Y Desempeño Laboral De Los Profesionales De Enfermería Del Hospital Regional De Ica Enero 2018. Univ Priv S Juan Baut [Internet]. 2020 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/2872>
10. Reyes PY. Relaciones interpersonales y afrontamiento al estrés del personal de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Augusto Hernández Mendoza Ica octubre 2019. Univ Priv S Juan Baut [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/1932>
11. Aquino RH, Valdivia MÁ. Influencia de las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería en la calidad de atención al paciente crítico de la UCI - Pediátrica del Hospital San Bartolomé. Univ Nac San Luis Gozaga Ica [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/2745>
12. Muñoz GA. Calidad de atención ejercida y Habilidades interpersonales en profesionales de enfermería del hospital de Quevedo en tiempos de covid-19, 2020. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56651>
13. Pérez NL. Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2019. Repos Inst - USS [Internet]. 2020 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7230>
14. Atuncar EJ. Comunicación asertiva y relaciones interpersonales entre los



- profesionales de enfermería de la unidad de cuidados intensivos cardiovasculares del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja 2019. Repos Académico USMP [Internet]. 2020 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6490>
15. Gonzales JC. Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral en profesionales de enfermería del módulo covid-19 del Hospital de Camaná. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2022 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/18825>
16. Colque AL. Percepción del clima organizacional en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los hospitales Manuel Nuñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/5433>
17. Guillermo AP, Quispe O. Características personales y laborales asociadas a la calidad de la elaboración de notas de enfermería, hospital Carlos Monge Medrano. Univ Andina Néstor Cáceres Velásquez [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/490>
18. Delgado NL. Factores de motivación que influyen en la satisfacción laboral en el personal de la red de salud Ayaviri. Univ Andina Néstor Cáceres Velásquez [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/513>
19. Mamani MS, Manzaneda OD. Factores que Influyen en el estrés en internos de enfermería Red de salud Puno y hospital regional Manuel Núñez Butrón. Univ Andina Néstor Cáceres Velásquez [Internet]. 2019 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/515>
20. Briceño D. Estilos de comunicación de los jefes del servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018. Univ

- Nac Callao - Repos Inst - CONCYTEC [Internet]. 2020 [citado 15 de junio de 2023];  
Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5243>
21. Lacunza AB, González NC. Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. 2011;
  22. Montes G. RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO [Internet]. Visión Industrial. 2016 [citado 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
  23. Aquino RH. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé Lima 2017. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado 15 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14345>
  24. Downciclopedia.org. Importancia de las relaciones interpersonales [Internet]. 2022 [citado 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.downciclopedia.org/desarrollo-personal/relaciones-interpersonales/875-importancia-de-las-relaciones-interpersonales.html>
  25. Ubillos S, Páez D, Zubieta E. CAPITULO XV RELACIONES ÍNTIMAS: ATRACCIÓN, AMOR Y CULTURA. 2019;
  26. Universidad del Rosario. La importancia del manejo emocional en nuestras relaciones interpersonales [Internet]. 2020 [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://urosario.edu.co/noticias/la-importancia-del-manejo-emocional-en-nuestras-relaciones-interpersonales-169>
  27. Lacunza AB, Contini EN. Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas. Psicodebate. 2016;16(2):73-94.
  28. López YI. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017 [Internet]. 2019

- [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24456/L%C3%B3pez\\_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24456/L%C3%B3pez_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Velasco. Las diez actitudes del buen comunicador [Internet]. El blog de JM Velasco. 2016 [citado 27 de julio de 2023]. Disponible en:  
<https://www.fabulasdecomunicacion.es/2016/10/31/las-diez-actitudes-del-buen-comunicador/>
30. Galaz C. Las relaciones de cooperación y exclusión entre personas con referentes diversos. Un estudio socioeducativo sobre la alteridad. Programa Dr Educ Soc Dep Pedagog Sist Soc Univ Autónoma Barc. 2008;
31. Ros JAR. Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos. Dept Psicol Soc Univ Autónoma Barc. 2006;
32. Pasquale Marino. La comunicación empática: comprensión y escucha activa [Internet]. Arte Social. 2021 [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en:  
<https://www.artsocial.cat/articulo/la-comunicacion-empatica/>
33. Albert SP. La Transformación de los Conflictos desde la Filosofía para la Paz. Univ Jaume Castellón Plana. 2005;
34. Universia. La importancia de aplicar la resolución de conflictos en la vida personal y laboral [Internet]. 2020 [citado 15 de junio de 2023]. Disponible en:  
<https://www.universia.net/pe/actualidad/vida-universitaria/importancia-aplicar-resolucion-conflictos-vida-personal-laboral-1009676.html>
35. Domínguez R, García S. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES. Univ REY JUAN CARLOS Serv Publicaciones. 2003;
36. Lucena P. Maestrías y MBA. 2023 [citado 7 de noviembre de 2023]. El conflicto interpersonal: funciones, características, estructura y elementos | 2023. Disponible en:

- <https://www.cesuma.mx/blog/el-conflicto-interpersonal-funciones-caracteristicas-estructura-y-elementos.html>
37. Maldonado JÁ. Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional • gestiopolis [Internet]. 2020 [citado 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
38. Revelo O, Collazos CA, Jiménez JA. El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. Tecno Lóg. 2018;21(41):115-34.
39. Equipo de elaboración MINEDU. APRENDIENDO A RESOLVER CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS [Internet]. 2017 [citado 27 de julio de 2023]. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-ep/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativas.pdf>
40. Indeed Ireland Operations. 5 estilos de manejo de conflictos | Indeed.com [Internet]. 2022 [citado 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/manejo-conflictos>
41. QUIÑÓY L. Actitud Positiva en el Trabajo. 8 Formas de Mantenerla [Internet]. APD España. 2022 [citado 27 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.apd.es/actitud-positiva-en-el-trabajo-como-mantenerla/>

## ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable independiente	Metodología
<b>“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DEL PUESTO DE SALUD MARIANO MELGAR - JULIACA, PERIODO 2023”</b>	<b>Problema General</b> ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	<b>Hipótesis General</b> Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	<b>Variable independiente</b> Relaciones interpersonales	<b>Enfoque</b> El enfoque de investigación que se realizará en este trabajo será cuantitativo.
	<b>Problema Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?	<b>Objetivo Específicos</b> Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	<b>Hipótesis Específicas</b> Las relaciones interpersonales son medianamente favorables en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	<b>Variable dependiente</b> Manejo de conflictos	<b>Diseño</b> Será de diseño descriptivo comparativo - correlacional porque se identificará el tipo de relación de las variables de estudio y comparativa y de corte transversal.
	<b>Problema Específicos</b> ¿Cuál es el grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023?	<b>Objetivo Específicos</b> Valorar el grado del manejo de conflictos en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.	<b>Hipótesis Específicas</b> El manejo de conflictos es regular en los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.		

**Anexo 02:** Relaciones interpersonales

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CUESTIONARIO CREADO POR SARA ESPINOZA MARQUINA (2009) LIMA-PERÚ,**

**SOBRE “ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES”**

INSTRUCCIONES: A continuación, presento diferentes situaciones que pueden ocurrir o no en su ámbito laboral. Solicito marcar con una “X” su respuesta, según la situación que se presente. La escala tiene los siguientes valores en la calificación es de 1 a 5.

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
(1 punto)	(2 puntos)	(3 puntos)	(4 puntos)	(5 puntos)
<b>ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
<b>Comunicación</b>				
1	Mis colegas me escuchan cuando hablo, incluso si están ocupados.			
2	Cuando expreso un mensaje verbal, mis colegas lo comprenden rápido.			
3	Mi colega muestra interés cuando converso con ella sobre mis problemas.			
4	Mi colega muestra disposición para resolver el desacuerdo rápidamente y sin rencor cuando discutimos.			
5	Hablar con mis colegas me reconforta y me da fuerza para resolver mis preocupaciones.			
6	Mi servicio tiene colegas que saben ser discretas y atentas a las necesidades de los demás.			
7	Mi colega expresa sus desacuerdos conmigo sin ofenderme.			
8	Al discutir, ciertos compañeros del servicio usan expresiones irónicas y sarcásticas.			
<b>Actitudes</b>				
9	Las colegas del servicio presentan conflictos debido a diferencias ideológicas o de pensamiento.			
10	A pesar de los desacuerdos, el respeto entre colegas es prioritario.			
11	Cuando tengo un problema, mis colegas empatizan conmigo y			

	tratan de comprender mi situación.					
12	Puedo entender el comportamiento de mi colega y empatizar con él/ella, aunque me haga sentir incómodo/a.					
13	Los trabajadores del servicio se ayudan mutuamente para prevenir errores.					
14	Cuando un trabajador del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla.					
15	Las colegas muestran interés en ayudar cuando un trabajador del servicio tiene problemas.					
16	En ausencia de sus colegas, algunos trabajadores del servicio no suelen hacer comentarios críticos hacia ellas.					
17	La mayoría de las colegas del servicio asumen con responsabilidad el momento del reporte.					
18	Los trabajadores asisten libremente a su colega en caso de exceso de trabajo.					
19	Ante una petición, todos alegan estar disponibles.					
20	Los trabajadores de mi servicio celebran y felicitan a sus colegas en su día especial.					
21	Las colegas no tienen celo profesional.					
<b>Trato</b>						
22	No existe desagrado entre las compañeras de trabajo.					
23	Los trabajadores de mi servicio saludan cortésmente a sus colegas al llegar.					
24	Las colegas del servicio agradecen cuando se les hace un favor.					
25	Las colegas usan la expresión 'por favor' al solicitar algo.					
26	Las compañeras son sencillas en su actuar.					
27	Ninguna colega presume de sus logros.					



**Anexo 03: Manejo de conflictos**

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO ELABORADO POR RAHIM (1993) ESPAÑA, SOBRE**  
**“ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS”**

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta la escala que indica el nivel de manejo de conflictos. Le solicito marcar con una “X”, la opción que más se adecúe a su experiencia. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

<b>Nunca</b>	<b>Rara veces</b>	<b>A veces</b>	<b>Con frecuencia</b>	<b>Siempre</b>
(1 punto)	(2 puntos)	(3 puntos)	(4 puntos)	(5 puntos)
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>				
<b>Colaborativo</b>				
1	Ante un problema con mi compañero de trabajo, busco llegar a una solución que sea satisfactoria para los dos mediante el diálogo y el análisis de la situación.			
2	En el trabajo, suelo tratar de cumplir los deseos de mi compañero ante cualquier problema.			
3	En caso de disputas laborales con mi compañero(a), evito complicar la situación personal o involucrar a otros.			
4	Cuando tengo un problema con mi compañero/a, busco un acuerdo juntos combinando nuestras ideas.			
5	Busco soluciones beneficiosas para mí y mi compañero mediante análisis conjunto.			
6	Suelo evitar discutir abiertamente con mi compañero(a) en cuestiones laborales.			
7	Busco compromisos para llegar a una solución.			
<b>Evitador</b>				
8	No empleo los medios a mi disposición para lograr la aprobación de mis ideas.			
9	No uso mi poder y estatus para beneficiarme.			
10	Suelo actuar según los deseos de mi compañero(a).			
11	Suelo cumplir con los deseos de mi compañero (a).			
12	En cualquier situación problemática con mi compañero (a),			

	siempre le doy información auténtica.					
<b>Controlador</b>						
13	Cuando tengo un conflicto laboral con mi compañero(a), suelo darle la razón					
14	Suelo sugerir un compromiso para seguir adelante con la tarea.					
15	Ante problemas laborales, busco soluciones a través de la negociación con mi compañero (a).					
16	Trato de no expresar desacuerdo con mi compañero (a).					
17	Evado obstáculos con mi colega.					
<b>Acomodaticio</b>						
18	No aplico mis habilidades y trayectoria laboral buscando obtener beneficios en mis decisiones.					
19	Suelo seguir las sugerencias de mi compañero (a) en el trabajo.					
20	A veces debo comprometerme para alcanzar parte de mis objetivos al resolver un problema laboral con mi compañero(a).					
21	En una situación problemática con mi compañero/a, no suelo mantener mi postura con firmeza para hacer valer mi punto de vista.					
22	Al tener un problema laboral con mi compañero(a), expongo nuestros intereses de manera clara para encontrar una solución óptima.					
<b>Compromisario</b>						
23	Trabajo en equipo con mi compañero(a) para encontrar soluciones satisfactorias para ambos.					
24	En el trabajo, procuro cumplir con las preferencias de mi compañero (a).					
25	A veces empleo todos mis recursos para vencer a mi compañero (a) en una competición.					
26	Evito mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.					
27	Evito situaciones incómodas con mi compañero (a).					
28	Para resolver un problema con mi compañero de trabajo, tratamos de analizar juntos la situación para entenderla mejor.					

## Anexo 04: Solicitud de autorización

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

SOLICITUD: Autorización para ejecutar  
trabajo de investigación

Dr. VILLALVA YLLANES JORDY

JEFA DEL PUESTO DE SALUD MARIANO MELGAR - JULIACA

Yo María Del Carmen Oblea Pari  
identificada con DNI N° 41939774, con  
domicilio legal en el Av. Independencia  
830, del distrito de Juliaca, provincia de  
San Román y departamento de Puno;  
siendo bachiller en enfermería con código  
de matrícula 161242,. Ante usted.  
Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de Enfermería en la Universidad Privada San Carlos - Puno, solicito a usted permiso para ejecutar el proyecto de investigación en el Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca sobre “RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DEL DEL PUESTO DE SALUD MARIANO MELGAR - JULIACA, PERIODO 2023” para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para expresarle las consideraciones más distinguidas.

Juliaca, 17 de Agosto del 2023



MARIA DEL CARMEN OBLEA PARI  
DNI N° 41939774



## Anexo 05: Cuestionarios resueltos

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO CREADO POR SARA ESPINOZA MARQUINA (2009) LIMA-PERÚ, SOBRE  
"ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES"

### DATOS GENERALES:

- Nombre
- Servicio en el que labora: Enfermería
- Cargo: .....
- Condición laboral: Nombrada
- Sexo: M ( ) F (✓)
- Edad: 48
- Tiempo de servicio: 24 años

**INSTRUCCIONES:** A continuación, presento diferentes situaciones que pueden ocurrir o no en su ámbito laboral. Solicito marcar con una "X" su respuesta, según la situación que se presente. La escala tiene los siguientes valores en la calificación es de 1 a 5

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES		Nunca 1 P	Casi nunca 2 P	Algunas veces 3 P	Casi Siempre 4 P	Siempre 5 P
<b>Comunicación</b>						
1	Mis colegas me escuchan cuando hablo, incluso si están ocupados.				X	
2	Cuando expreso un mensaje verbal, mis colegas lo comprenden rápido.				X	
3	Mi colega muestra interés cuando converso con ella sobre mis problemas.				X	
4	Mi colega muestra disposición para resolver el desacuerdo rápidamente y sin rencor cuando discutimos.			X		
5	Hablar con mis colegas me reconforta y me da fuerza para resolver mis preocupaciones.				X	
6	Mi servicio tiene colegas que saben ser discretas y atentas a las necesidades de los demás.					X
7	Mi colega expresa sus desacuerdos conmigo sin ofenderme.				X	
8	Al discutir, ciertos compañeros del servicio usan expresiones irónicas y sarcásticas.		X			
<b>Actitudes</b>						
9	Las colegas del servicio presentan conflictos debido a diferencias ideológicas o de pensamiento.			X		
10	A pesar de los desacuerdos, el respeto entre colegas es prioritario.					X

11	Cuando tengo un problema, mis colegas empatizan conmigo y tratan de comprender mi situación.				X	
12	Puedo entender el comportamiento de mi colega y empatizar con él/ella, aunque me haga sentir incómodo/a.				X	
13	Los trabajadores del servicio se ayudan mutuamente para prevenir errores.				X	
14	Cuando un trabajador del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de los demás colegas por ayudarla.			X		
15	Las colegas muestran interés en ayudar cuando un trabajador del servicio tiene problemas.				X	
16	En ausencia de sus colegas, algunos trabajadores del servicio no suelen hacer comentarios críticos hacia ellas.			X		
17	La mayoría de las colegas del servicio asumen con responsabilidad el momento del reporte.				X	
18	Los trabajadores asisten libremente a su colega en caso de exceso de trabajo.				X	
19	Ante una petición, todos alegan estar disponibles.			X		
20	Los trabajadores de mi servicio celebran y felicitan a sus colegas en su día especial.				X	
21	Las colegas no tienen celo profesional.				X	
<b>Trato</b>						
22	No existe desagrado entre las compañeras de trabajo.			X		
23	Los trabajadores de mi servicio saludan cortésmente a sus colegas al llegar.					X
24	Las colegas del servicio agradecen cuando se les hace un favor.					X
25	Las colegas usan la expresión 'por favor' al solicitar algo.					X
26	Las compañeras son sencillas en su actuar.					X
27	Ninguna colega presume de sus logros.				X	

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**CUESTIONARIO ELABORADO POR RAHIM (1993) ESPAÑA, SOBRE**  
**“ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS”**

**DATOS GENERALES:**

- Nombre: .....
- Servicio en el que labora: .....
- Cargo: .....
- Condición laboral: Contratada
- Sexo: M ( ) F (X)
- Edad: 32
- Tiempo de servicio: 1 año

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se presenta la escala que indica el nivel de manejo de conflictos. Le solicito marcar con una "X", la opción que más se adecúe a su experiencia. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

MANEJO DE CONFLICTOS		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
		1 P	2 P	3 P	4 P	5 P
<b>Colaborativo</b>						
1	Ante un problema con mi compañero de trabajo, busco llegar a una solución que sea satisfactoria para los dos mediante el diálogo y el análisis de la situación.				X	
2	En el trabajo, suelo tratar de cumplir los deseos de mi compañero ante cualquier problema.			X		
3	En caso de disputas laborales con mi compañero(a), evito complicar la situación personal o involucrar a otros.			X		
4	Cuando tengo un problema con mi compañero/a, busco un acuerdo juntos combinando nuestras ideas.			X		
5	Busco soluciones beneficiosas para mí y mi compañero mediante análisis conjunto.			X		
6	Suelo evitar discutir abiertamente con mi compañero(a) en cuestiones laborales.				X	
7	Busco compromisos para llegar a una solución.			X		
<b>Evitador</b>						
8	No empleo los medios a mi disposición para lograr la aprobación de mis ideas.			X		
9	No uso mi poder y estatus para beneficiarme.	X				
10	Suelo actuar según los deseos de mi compañero(a).			X		
11	Suelo cumplir con los deseos de mi compañero (a).		X			

12	En cualquier situación problemática con mi compañero (a), siempre le doy información auténtica.			X		
<b>Controlador</b>						
13	Cuando tengo un conflicto laboral con mi compañero(a), suelo darle la razón	X				
14	Suelo sugerir un compromiso para seguir adelante con la tarea.			X		
15	Ante problemas laborales, busco soluciones a través de la negociación con mi compañero (a).			X		
16	Trato de no expresar desacuerdo con mi compañero (a).			X		
17	Evado obstáculos con mi colega.			X		
<b>Acomodaticio</b>						
18	No aplico mis habilidades y trayectoria laboral buscando obtener beneficios en mis decisiones.			X		
19	Suelo seguir las sugerencias de mi compañero (a) en el trabajo.			X		
20	A veces debo comprometerme para alcanzar parte de mis objetivos al resolver un problema laboral con mi compañero(a).			X		
21	En una situación problemática con mi compañero/a, no suelo mantener mi postura con firmeza para hacer valer mi punto de vista.			X		
22	Al tener un problema laboral con mi compañero(a), expongo nuestros intereses de manera clara para encontrar una solución óptima.			X		
<b>Compromisario</b>						
23	Trabajo en equipo con mi compañero(a) para encontrar soluciones satisfactorias para ambos.			X		
24	En el trabajo, procuro cumplir con las preferencias de mi compañero (a).			X		
25	A veces empleo todos mis recursos para vencer a mi compañero (a) en una competición.			X		
26	Evito mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.			X		
27	Evito situaciones incómodas con mi compañero (a).			X		
28	Para resolver un problema con mi compañero de trabajo, tratamos de analizar juntos la situación para entenderla mejor.			X		

Anexo 06: Base de datos(Matriz)

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES																											
Comunicación													Actitudes													Trato	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
1	3	3	2	3	4	1	3	5	5	2	4	3	5	1	2	3	5	4	2	1	2	3	4	5	1	5	
4	5	2	3	2	4	4	5	4	2	4	5	3	4	4	3	1	2	3	4	3	3	4	1	4	2	4	
2	1	5	4	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	3	2	3	2	
5	4	4	2	3	4	5	5	4	1	3	2	4	2	5	1	2	1	2	3	5	4	4	2	3	5	3	
3	3	2	5	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	3	4	5	3	
4	5	3	4	4	2	5	2	1	3	5	3	5	3	3	3	5	2	3	5	3	3	1	4	5	3	4	5
4	1	4	3	3	3	2	5	5	4	4	5	3	5	4	2	1	3	5	4	3	4	4	5	3	4	2	5
2	3	5	5	2	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	2	3	3
5	4	3	4	4	1	4	4	3	2	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2
3	5	4	2	1	4	5	2	4	5	5	3	3	3	3	3	5	1	2	3	3	5	2	4	5	3	4	4
2	3	5	1	5	3	4	5	5	4	3	2	4	5	4	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	5	3	3
4	4	2	5	3	5	5	4	4	3	4	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3
4	4	2	5	3	5	5	4	4	3	4	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	5





3	3	2	4	2	1	2	4	1	5	3	1	5	2	5	1	2	1	3
1	1	3	3	4	2	3	2	3	4	5	4	4	3	3	3	2	4	3
5	3	1	3	4	3	4	3	5	2	3	2	3	4	3	3	3	3	1
4	4	1	1	2	4	5	4	3	2	4	5	1	3	4	5	4	2	3
2	3	3	3	5	4	2	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	2
3	2	4	4	3	2	3	5	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	3
2	4	3	3	5	4	2	3	5	1	3	4	5	4	3	2	3	3	5
5	4	2	2	1	3	3	2	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	1
4	3	3	2	3	2	4	4	3	5	4	3	3	1	4	3	5	1	4
2	5	4	3	5	4	3	4	1	3	3	4	3	2	2	5	1	5	5
3	2	3	3	4	3	5	1	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3
4	3	2	5	3	1	4	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	4	2
1	3	3	5	5	4	3	4	1	4	3	5	3	4	4	1	4	3	4
3	4	4	3	4	3	5	2	4	2	3	4	3	5	3	3	3	5	3
4	3	5	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	4	5	3	2
5	3	4	3	3	4	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3



## Anexo 07: Evidencias



**Figura 11:** Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.



**Figura 12:** Aplicación de los cuestionarios a los trabajadores del Puesto de Salud Mariano Melgar - Juliaca, periodo 2023.