

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

- Título** : Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en un Hospital de Huancayo 2023
- Para optar** : El título profesional de Licenciada en Enfermería
- Autores** : Bach. Carhuamaca Castillo Yerhaldine Valerie
Bach. Tueros Justo Edali Dayumi
- Asesor** : Mg. Johnny Ronald Jurado Boza
orcid.org/0000-00030676-0417
- Línea de Investigación Institucional** : Salud y Gestión de la Salud
- Fecha de inicio y culminación** : julio 2023 - julio 2024

HUANCAYO – PERÚ 2023

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mi madre Doris, pues siempre estuvo a mi lado apoyándome y dándome fuerza para salir adelante esto es el resultado de todo tu sacrificio, pues sin ti no lo hubiera logrado. Te amo mamá.

Valerie.

Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Le dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues con tu apoyo lo logré. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, Te Amo.

Edali.

AGRADECIMIENTO

Dios, el ser divino que me dirige y marca la pauta, me concede sabiduría, fuerza, coraje y, lo más importante, buena salud. En pocas palabras, a las enfermeras de UPLA que me enseñaron que nuestra profesión es crucial para el crecimiento de nuestra sociedad. Nuestro más sincero agradecimiento. La tesis fue desarrollada gracias al Mg. Johnny Ronald Jurado Boza. El estímulo y el apoyo de mis padres me convirtieron en una persona capaz.

Valerie y Edali.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00459-FCS -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

RELACIÓN DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023.

Con la siguiente información:

Con autor(es) : **BACH. CARHUAMACA CASTILLO YERHALDINE VALERIE
BACH. TUEROS JUSTO EDALI DAYUMI**

Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**

Escuela profesional : **ENFERMERÍA**

Asesor : **MG. JOHNNY RONALD JURADO BOZA**

Fue analizado con fecha **05/11/2024** con **142 pág.**; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 05 de noviembre de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

La historia de la interacción humana incluye la comunicación y la interacción social. La relación emisor-receptor requiere comunicación verbal y no verbal en enfermería, que involucra signos, significados y códigos para reconocer las necesidades individuales, establecer relaciones significativas y brindar cuidados de enfermería. La conciencia de los rasgos físicos y del lenguaje permite el avance de la experiencia humana al permitir que la interpretación de las emociones individuales y las experiencias pasadas influyan en la comprensión del individuo. ¿Cómo coinciden los estilos de comunicación en el conflicto laboral en el departamento de enfermería del hospital regional clínico quirúrgico docente Daniel Alcides Carrión 2023?. El propósito de la investigación es determinar la correlación entre los estilos de comunicación y los tipos de conflictos laborales en la práctica de enfermería en el hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. La metodología se basa en el método cuantitativo, inductivo, utilizándose el análisis correlacional y el diseño de la investigación. Para el procesamiento y análisis de los datos se utilizó la encuesta y el cuestionario, utilizándose como herramientas para el análisis de los datos el spss v. 29 y la prueba estadística de Rho Spearman. El capítulo I de este estudio incluye un planteamiento del problema, junto con una descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema y la justificación y objetivos, el capítulo II se centra en el marco teórico, que incluye los antecedentes nacionales e internacionales del estudio, los fundamentos teóricos y el marco conceptual. El capítulo III proporciona un

resumen de las hipótesis generales y variables de la investigación, la sección de metodología y los aspectos administrativos del plan de investigación.

Las autoras.

CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
CONSTANCIA DE SIMILITUD	4
INTRODUCCION	5
CONTENIDO	7
INDICE DE TABLAS	11
INDICE DE FIGURAS	13
RESUMEN	15
ABSTRACT	16
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	17
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:	20
1.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL:	20
1.2.3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL:	20
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.3.1. PROBLEMA GENERAL:	21
1.3.2. PROBLEMA ESPECIFICO:	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. SOCIAL:	21
1.4.2. CIENTÍFICA – TEÓRICA:	22
1.4.3. METODOLÓGICA:	22
1.5. OBJETIVOS	22
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
1.6. ASPECTOS ÉTICOS	23

CAPITULO II	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO	26
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.	26
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:	31
2.2. BASE TEÓRICA:	36
2.2.1. LA TEORIA DE HILDEGARD PEPLAU	36
2.2.2. LA TEORIA DE JEAN WATSON.	36
2.2.3. LA TEORIA DE VIRGINIA HENDERSON.	36
2.2.4. LA TEORIA DE MEDELEINE LEININGER.	37
2.2.5. COMUNICACIÓN ENFERMERIA.	37
2.2.6. CONFLICTOS LABORALES	48
2.3. BASE CONCEPTUAL	70
CAPITULO III	73
HIPÓTESIS	73
3.1. HIPOTESIS GENERAL	73
3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	73
3.3. SISTEMA DE VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES)	74
CAPÍTULO IV	75
METODOLÓGIA	75
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:	75
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:	75
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:	75
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	76
4.5. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:	77

4.5.1. POBLACIÓN:	77
4.5.2. MUESTRA:	77
4.1.3. MUESTREO:	78
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	78
4.6.1. VARIABLE ESTILOS DE COMUNICACIÓN:	78
4.6.2. TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA:	79
4.7. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	81
CAPÍTULO V	82
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	82
5.1. PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE DATOS	79
5.2. PROCESO DE PRUEBA DE HIPÓTESIS	95
5.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD:	95
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	98
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:	106
ANEXOS	117
ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA	117
ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	118
ANEXO C: OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO	119
ANEXO D: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	120
ANEXO E: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS	128
ANEXO F: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	131
ANEXO G: CONSENTIMIENTO INFORMADO	133

ANEXO H: DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD	135
ANEXO I: COMPROMISO DE AUTORÍA	137
ANEXO J: SOLICITUD DE PERMISO PARA LA INVESTIGACIÓN	139
ANEXO K: BASE DE DATOS	141
ANEXO L: GALERÍA DE FOTOS	143

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Edad de Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	83
Tabla 2 – Estado Civil de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	84
Tabla 3 – Tiempo de servicio de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	85
Tabla 4 – Hijos de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	86
Tabla 5– Cargo Actual de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	87
Tabla 6 – Régimen Laboral de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	88
Tabla 7 – Estilos de Comunicación de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	89

Tabla 8 – Tipos de conflicto Laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 90

Tabla 9 – Relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 91

Tabla 10 – Relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 92

Tabla 11 – Relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 93

Tabla 12 – Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Edad de Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	83
Figura 2 – Estado Civil de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	84
Figura 3 – Tiempo de servicio de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	85
Figura 4– Hijos de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	86
Figura 5 – Cargo Actual de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	87
Figura 6 – Régimen Laboral de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	88
Figura 7 – Estilos de Comunicación de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.	89

Figura 8 – Tipos de conflicto Laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 90

Figura 9 – Relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 91

Figura 10 – Relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 92

Figura 11 – Relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 93

Figura 12 – Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. 94

RESUMEN

Es historia en la sociedad incluir la comunicación, como resultado del intercambio social. La profesión en enfermería requiere el uso de comunicación hablada y no verbal para identificar necesidades individuales, fomentar relaciones significativas y brindar atención de enfermería. Su objetivo es investigar los estilos de comunicación y conflicto laboral de enfermeras del Hospital Regional Docente ClínicoQuirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. Su nivel de investigación se basa en correlaciones básicas y una metodología cuantitativa, de diseño transaccional, correlacional, no experimental, de población de 388 enfermeras y 207 enfermeras de muestra, con un muestreo no probabilístico intencional por demanda. Resultado fue conflicto interpersonal, en enfermeras una forma leve de comunicación pasiva en 28.58 casos, mientras que los otros 18.37 casos fueron intrapersonales y 17.36 casos fueron intergrupales, demostrando su comunicación pasiva. Se encontró que la investigación había rechazado la hipótesis nula. Se observó una correlación positiva significativa. Es así que, existe una conexión entre los estilos de comunicación y los conflictos laborales, siendo un factor crucial para las enfermeras del Hospital Carrión. Por ende, esta correlación de estilos de comunicación y los conflictos laborales se establece en el Hospital Regional Docente ClínicoQuirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Palabras claves: comunicación, conflicto laboral, asertiva, pasiva, agresiva.

ABSTRACT

It is history in society to include communication as a result of social exchange. The nursing profession requires the use of spoken and nonverbal communication to identify individual needs, foster meaningful relationships and provide nursing care. Its objective is to investigate the communication styles and labor conflict of nurses of the Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. Its research level is based on basic correlations and a quantitative methodology, of transactional, correlational, non-experimental design, with a population of 388 nurses and 207 sample nurses, with a non-probabilistic intentional sampling by demand. Result was interpersonal conflict, in nurses a mild form of passive communication in 28.58 cases, while the other 18.37 cases were intrapersonal and 17.36 cases were intergroup, demonstrating their passive communication. The research was found to have rejected the null hypothesis. A significant positive correlation was observed. Thus, there is a connection between communication styles and labor conflicts, being a crucial factor for nurses at Carrion Hospital. There fore, this correlation between communication styles and labor conflicts is established in the Daniel Alcides Carrión Huancayo Regional Teaching Clinical Surgical Hospital 2023.

Key words: communication, labor conflict, assertive, passive, aggressive.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En España implica relaciones frecuentes y distantes entre diferentes profesionales que se enfrentan a circunstancias diversas. En el complejo mundo del trabajo, las variaciones en los métodos de aplicación, los roles y las normas sociales a menudo resultan perjudiciales para los compañeros de trabajo. Gestionado por miembros del personal (1).

La profesión de enfermería en México es receptiva a resolver conflictos y manejarlos de manera efectiva, en el entendido de que los pacientes pueden elegir su propio remedio a su enfermedad, lo que puede resultar en malas interpretaciones y en última instancia conducir a un conflicto laboral si no se maneja adecuadamente. Es posible que lo lleven a un arbitraje de salud. En muchos casos, las enfermeras que no desempeñan una función de apoyo a los pacientes pero tienen el conocimiento y la experiencia para brindar la atención necesaria pueden

tener una mala comunicación de la información de gestión de la atención y malas relaciones laborales (2).

Las enfermeras en México muchas veces expresan agotamiento o frustración respecto a su estilo de vida o incapacidad para comunicarse efectivamente con sus colegas, lo que disminuye su imagen física y emocional con el tiempo. La conducta perturbadora y agresiva, la comunicación carente de empatía y el comportamiento distante y cínico, incluido responsabilizar al paciente de sus propios problemas, crean un ambiente de trabajo insatisfactorio (3).

Los conflictos laborales chilenos son un tema importante y valioso en términos de comunicación sanitaria, pero no están bien desarrollados en los establecimientos proveedoras de salud tanto de salud pública de Sudamérica, donde los temas en esta disciplina rara vez se dialogan (4).

Las causas más frecuentes de conflicto dentro de las instituciones brasileñas son fallas de comunicación, estructuras institucionales defectuosas y problemas con la conducta individual. Además, la insuficiencia de recursos también se cita como causa de los conflictos, lo que puede atribuirse a una infraestructura física inadecuada, recursos financieros insuficientes, equipos obsoletos y dañados y los conflictos operativos resultantes que afectan el desarrollo profesional (5).

La comunicación sanitaria en España era principalmente un medio de persuasión y manipulación, pero las investigaciones han demostrado que es inadecuada para alterar el comportamiento y requiere información para alcanzar el nivel emocional de las normas sociales pueden ayudar a

resolver los conflictos laborales (6)

En el Perú, las enfermeras de salud que trabajan en hospitales presentan demandas de cargos a nivel del ministerio de salud, siendo 41% de ellas relacionadas con la gestión hospitalaria, 59% relacionadas con puestos de laborales, mientras que en Essalud el 67% la demanda del personal de enfermería está relacionado por puestos de trabajo, pico de demanda demasiado alta para sector. El sector público tiene una demanda mayor que la demanda máxima relacionada con el trabajo, mientras que se han creado 33 puestos de trabajo debido a aumentos salariales. El resultado es una situación laboriosa con métodos de comunicación deficientes por parte de los superiores, lo que intensifica el conflicto (7).

La distribución desigual de los beneficios económicos y el rápido crecimiento en el Perú han contribuido al aumento de las tensiones sociales. La falta de comunicación efectiva entre empleadores y empleados provoca un aumento de los conflictos laborales, lo que requiere el uso del arbitraje o la conciliación como medio para resolverlos, ya que la actual falta de recursos y personal es insuficiente. Los conflictos laborales como aquellas posiciones deben involucrar desacuerdos de los trabajadores y empleados sobre su solicitud o queja, que pueden resultar en huelgas, paros laborales u otras formas de acción institucional. Los principales factores que contribuyen a los conflictos laborales incluyen los salarios y la seguridad laboral, así como la comunicación inadecuada entre empleados, lo que exacerba las relaciones interpersonales (8).

Las dificultades de comunicación que experimentan las enfermeras están estrechamente ligadas a su autopercepción y autoestima. El alta

autoestima está relacionada con una comunicación eficaz y segura, mientras que la baja autoestima da como resultado una comunicación disfuncional y no asertiva, provocando conflictos en el lugar de trabajo del hospital (9).

La inadecuada comunicación de los diferentes profesionales de la salud no facilitará la resolución de los conflictos laborales entre jefes de enfermería en los servicios y unidades hospitalarias (2).

Por tanto, es importante investigar la interdependencia de estilos de comunicación para enfermería y los conflictos laborales en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión donde contemplamos nuestro estado actual.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial: El Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, será el lugar del estudio.

1.2.2. Delimitación temporal: Se realizó la recolección de datos en el 2023.

1.2.3. Delimitación conceptual: La población en estudio estará conformada por enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, bajo cualquier tipo de modalidad.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General:

¿Cuál es la relación de estilos de comunicación en enfermería y tipos de conflicto laboral del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?

1.3.2. Problema Específico:

¿Cuál es la relación de estilos de comunicación pasiva en enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?

¿Cuál es la relación de estilos de comunicación agresiva en enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?

¿Cuál es la relación de estilos de comunicación asertiva en enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Social: Fuertes habilidades de comunicación son esenciales para que los profesionales de enfermería tengan habilidades de gestión, que garanticen una comunicación efectiva. La comunicación implica la capacidad de escuchar y facilitar que

otros accedan a la información, al tiempo que beneficia al personal de enfermería a través del desarrollo de los medios y su utilización eficaz en entornos laborales hospitalarios.

1.4.2. Científica - teórica: La teoría de sistemas propuesta por Imogene King examina el papel de los estilos de comunicación en los conflictos laborales y cómo la clarificación de roles y objetivos puede ayudar a resolver estos conflictos. Según la teoría del cuidado humano de Jean Watson, las prácticas de comunicación efectivas que priorizan la comprensión y el respeto mutuos entre los miembros del equipo de atención debe prevenir y resolver conflictos en el lugar de trabajo.

1.4.3. Metodológica: El estudio de investigación desarrollará un instrumento de recolección de datos que podrá ser utilizado en futuras investigaciones relacionadas con esta variable.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de estilos de comunicación en Enfermería y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

1.5.2. Objetivo Especifico

Describir la relación de estilos de comunicación pasiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo

2023.

Describir la relación de estilos de comunicación agresiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Describir la relación de estilos de comunicación asertiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

1.6. Aspectos éticos

El artículo 7 del comité de ética en investigación, el código de conducta científica artículos 4 y 5 y el reglamento general de investigación artículos 86 y 87 de la Universidad Peruana los Andes cumplen con los lineamientos de la universidad. El estudio se abstuvo de plagio, ocultó los datos de los participantes y obtuvo su consentimiento antes de su divulgación. La investigación considera seriamente los principios bioéticos que existen: autonomía, enfermeros que participan voluntariamente en la intervención sin ninguna coerción y participantes del estudio que comprendan la investigación de manera comprensible para todos, como el consentimiento informado. El estudio tuvo como objetivo determinar si los estilos de comunicación de enfermería pueden intensificar o aliviar los conflictos laborales en entornos hospitalarios mediante el

uso de caridad. Sería beneficioso un estudio que demuestre una metodología bien diseñada, conclusiones rigurosas y recomendaciones prácticas. El comité de ética de la universidad aplica pautas estrictas de garantizar la investigación no cause daño ni empeore las condiciones de las enfermeras sin ninguna intención maliciosa. Las enfermeras participan por igual, independientemente de su raza, origen étnico, edad o nivel socioeconómico. Es prudente utilizar los recursos de manera inteligente. La universidad ha adoptado estándares éticos para la investigación científica, como se establece en el artículo 86, que describe los principios de investigación. Seguridad para personas y diversos orígenes socioeconómicos. Adquirir conocimientos y brindar su consentimiento. La masculinidad no es un factor para determinar la belleza. Mantener la preservación de la biodiversidad y el medio ambiente. El arte debe ser responsable y ser veraz, en el artículo 87 la investigación se lleva a cabo de acuerdo con las pautas éticas y de acuerdo con las instrucciones de investigación. La precisión, confiabilidad y credibilidad de nuestras fuentes y la información de estos estudios han sido validadas por el rigor científico. Asumimos la responsabilidad de la investigación, conscientes de las implicaciones para el bienestar personal, social y académico. A menos que se acuerde lo contrario, los encuestados se mantienen totalmente confidenciales y anónimos. Nuestra investigación se guía por normativas institucionales, nacionales e internacionales

específicas, como las relativas a la salvaguarda de los seres humanos. Las publicaciones científicas son propensas a cometer errores éticos. Nuestra investigación está sujeta a estrictas leyes de derechos de autor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Pavón P., et al⁽¹⁰⁾ en su estudio de investigación de México cuyo Objetivo la comunicación interpersonal implica estar en contacto con alguien en términos emocionales y no solo intelectuales. El enfoque implicó la realización de un estudio cualitativo y cuantitativo transversal, descriptivo, correlacional, de acción de campo y de revisión de la literatura. El método empírico incorporó observaciones científicas y análisis documentados. Entre los métodos empleados se encontraban los métodos histórico-lógico, analítico-sintético e inductivo-deductivo. El uso de una encuesta y una encuesta de seguimiento permitió la adquisición de datos precisos sobre el tema con una

población particular. El estudio reveló que el 55 por ciento de los encuestados no utiliza lenguaje no técnico frente a sus pacientes, el 54 por ciento reporta que el personal de enfermería no se comunica bien durante los días de trabajo, lo cual se evidencia en sus pacientes, el 54 por ciento tiene problemas de estrés y ansiedad laboral y un quinto buscó fortalecer el personal de salud para enfrentar el problema. Para lograr este objetivo se buscó el desarrollo de estrategias de intervención, como conferencias, talleres y debates sobre las deficiencias de los estudios. El objetivo es mantener el nivel de servicio satisfactorio para los usuarios internos y externos manteniendo un lenguaje de comunicación sólida.

Masias, A., et al⁽¹¹⁾ En su estudio de Manabí en Ecuador cuyo Objetivo: mejorar la comunicación entre enfermeras y pacientes durante las emergencias obstétricas en el Hospital Rodríguez Zambrano. El método es cuantitativo, transversal, descriptivo y analítico. La población y muestra muestral se recolectó mediante muestreo censal en marzo de 2024, con la utilización de enfermeras del centro de ginecología y obstetricia área 28 para mujeres embarazadas y puérperas con emergencias obstétricas. El "cuestionario de evaluación psicosocial en espacios de trabajo" fue diseñado para identificar al enfermero como un colectivo con el objetivo

compartido de medir y abordar con precisión los factores biológicos, psicológicos y sociales que pueden afectar la salud durante el embarazo. Esto nos ayudó a reconocer los riesgos potenciales. La escala de riesgo rbp se desarrolló combinando las escalas de riesgo obstétrico de Morrison Olson y las variables psicosociales ansiedad y apoyo social para su aplicación. También se utilizó el "cuestionario de autoevaluación prenatal". La comunicación efectiva se logró a través del respeto, la empatía, asertividad y la satisfacción mutua. La entidad biopsicosocial de la comunicación tuvo un nivel bajo de dimensiones, un porcentaje medio de las dimensiones y un nivel alto de dimensiones en las áreas de carga y ritmo de trabajo, margen de acción y control y recuperación. En resumen, la preeclampsia, el sangrado y la hiperglucemia son los factores de riesgo más frecuentes. De hecho, la mayoría de las personas están satisfechas con la atención recibida.

Bravo E., Et al.⁽¹²⁾ Realizo un estudio en Buenos Aires Argentina, con el objetivo de describir la relación entre la comunicación interna y el manejo de los conflictos que surgen entre los colaboradores y la coordinación de enfermería en una sala coronaria es complejo. El método: El estudio fue transversal y descriptivo, realizado en la unidad coronaria de una institución privada de la ciudad autónoma

de Buenos Aires, Argentina. Período de junio a julio de 2021. Aquellas enfermeras que no tuvieron conveniencia fueron seleccionadas aleatoriamente mediante muestreo probabilístico de un pool de 99. Se utilizaron dos instrumentos, uno enfocado a la comunicación organizacional y el otro a un cuestionario de manejo de conflictos. La muestra estuvo compuesta por 35 hombres y 65 mujeres. La edad media, la moda y la desviación estándar fueron 38,5, 37 y 9,3. En el análisis final, las puntuaciones para comunicación interna y gestión de conflictos fueron más altas y más bajas para comunicación ascendente, respectivamente. La correlación entre comunicación interna y gestión de conflictos fue estadísticamente significativa y positiva en comparación con $r = 0,2605$, $p = 0,0092$ y $ci = 0,0665$ a $0,4355$.

Santos S., et al.⁽¹³⁾ en su estudio en Argentina del conurbano bonaerense. El Objetivo es describir los aspectos que crean conflicto en las relaciones laborales y personales entre enfermeras de un hospital general del Conurbano Bonaerense Buenos Aires Argentina. El método consiste en un estudio observacional transversal, descriptivo y comprendido entre abril y mayo de 2021. La muestra estuvo compuesta por 78 enfermeras especialistas. La herramienta de relaciones interpersonales y la herramienta de conflicto,

cuya eficacia ha demostrado previamente, fueron propuestas por Flores Sánchez y Tern Quijada. El estudio indica que el 37,2 por ciento de los encuestados tenían entre 45 y 55 años y el 80,8 por ciento eran mujeres. El número de personas con menos de 8 años de trabajo y título de enfermería es 62,8. Las áreas con puntuaciones más bajas fueron la identificación de conflictos, los problemas con el jefe y la insatisfacción con la compensación. El punto de vista de los encuestados sugiere que los desacuerdos en el lugar de trabajo tienen un impacto favorable. Los hallazgos del estudio indican que los dominios interpersonales se caracterizaron por una comunicación y actitudes neutrales, apesar de que el tratamiento indicó sólo un promedio positivo. Los principales conflictos laborales identificados fueron aquellos relacionados con registros de enfermería, cuestiones personales, conflictos de liderazgo e insatisfacción salarial.

Rocha T., et al.⁽¹⁴⁾ en el estudio realizado en Brasil, tiene por objetivo mostrar la comunicación enfermera-paciente en el cuidado de enfermería en las Unidades de urgencias 24h Brasil y discutir los aspectos de la comunicación y de la relación interpersonal enfermera-paciente en el cuidado a la luz del referencial teórico de Joyce Travelbee. La Metodología; Los datos se obtuvieron a través de una entrevista semiestructurada realizada por el comité de ética

a diez tenientes enfermeros de bomberos militares del municipio de belford roxo, con enfoque descriptivo y cualitativo. El resultado permitió identificar tres categorías: los métodos de comunicación utilizados en la atención de enfermería, los patrones de comunicación observados en los entornos de atención de la unidad de emergencia de 24 horas y varios aspectos de la interacción interpersonal entre enfermeras y pacientes. En el contexto de una relación humano-humano, la comunicación y la atención en una unidad de emergencia tienen objetivos, instrumentalidades y posibilidades expresivas distintas, independientemente del espacio de atención.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Guardia, F; et al.⁽¹⁵⁾ en el trabajo de investigación realizado en Peru, arequipa en el año 2020, cuyo objetivo es determinar la asociación entre los tipos de conflictos laborales y el manejo de los mismos en el personal de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa del Perú (HRHD). La metodología El estudio es cuantitativo y correlacional, observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. En 2015 se encuestaron 190 profesionales como parte de la población de estudio. La prueba de Thomas Kilmann constaba de 30 ítems, cada uno de los cuales tenía dos opciones de

afirmación y era un formulario de pregunta anónima. El programa infostat 2018 empleó el estadístico 2 con un nivel de significancia de $p < 0.05$ para realizar un análisis descriptivo y de asociación de variables. El número de personal entre 50 y 59 años es de 34,7, y también hay 94,7 mujeres. La comunicación personal fue la forma más común de conflicto, con 44,8 personas que lo reportaron, mientras que el conflicto personal fue 24,8 con 26,2 seguido del conflicto de comunicación con 15,8. La cooperativa fue identificada como el método más utilizado para gestionar conflictos en 48,4. Manejo de conflictos 2 13.53, $p = 0.139$ no mostró una relación estadísticamente significativa entre tipo y resultado.

Briceño, D. (16) en el trabajo de investigación realizado en Lima Perú en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2024, cuyo objetivo es determinar la relación entre los estilos de comunicación director enfermera en el manejo de conflictos en el servicio de Hospitalización del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, la metodología La población de profesionales de enfermería es de 423 y emplea un enfoque descriptivo, correlacional, cuantitativo y transversal. Se utilizó una fórmula poblacional para seleccionar como muestra a 159 profesionales de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. El proceso de selección implicó un muestreo no probabilístico y el uso de dos

cuestionarios, uno para cada variable, un cuestionario de estilo de comunicación y un cuestionario de manejo de conflictos. El uso del software estadístico spss versión 24 en el procesamiento de datos generó una correlación positiva moderada $r=0.380$ entre el estilo de comunicación agresivo y el manejo de conflictos entre jefes y enfermeras durante los servicios de hospitalización en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Además, 82,4 empleados de enfermería consideran de mala calidad el componente de comunicación agresiva. El análisis de correlación muestra que los estilos de comunicación están altamente correlacionados con la gestión de conflictos. El hospital nacional ubicado en Carrión. La correlación entre rho de Spearman 0,71 es una correlación moderadamente positiva.

Arana, J.(17) en su estudio realizado en Cajamarca Perú, en el Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2019, cuyo objetivo está basado en establecer la relación que existe entre el nivel de la Comunicación Asertiva y el Desempeño Laboral según sus dimensiones: disposición al trabajo, capacidad de trabajo y recursos de trabajo, de las enfermeras del Hospital Leoncio Prado. Huamachuco. La Metodología ¿Se trata de una correlación transversal, descriptiva y con un enfoque cuantitativo?. El universo muestral estuvo conformado por 50 enfermeras que utilizaron la escala de

comunicación asertiva y escala de evaluación del desempeño laboral desarrollada por pradelli en 1996 y Soria para sus evaluaciones en el año 2016. Los resultados del procesamiento se presentan e interpretan tanto en entrada simple como en entrada doble. mesas. Se utilizó la prueba de chi-cuadrado para analizar los datos estadísticos y se encontró que 58 enfermeras eran altamente asertivas en la comunicación, 34 se comunicaban regularmente y 8 tenían poca confianza. La proporción de enfermeras con calificaciones altas (52%), calificaciones regulares (36) y bajas calificaciones (12%) es significativa, y los niveles de comunicación asertiva están fuertemente vinculados al desempeño laboral. La prueba arrojó una puntuación de 0,05.

Villacrez, V.(18) en su estudio realizado en San Martin, Perú, cuyo objetivo es analizar la relación entre comunicación efectiva y resolución de conflictos en la Unión de Ingeniería Civil de la Rioja, San Martín 2021, con la metodología. Los resultados se categorizan en tres niveles: bajo, medio y alto, según la escala Likert L, e incluyen una encuesta y un cuestionario para cada variable. el enfoque incluye un enfoque de tipo base, cuantitativo, descriptivo de rango correlacional y transversal. La población está compuesta por 250 afiliados sindicales y 750 afiliados sindicales.

Se estableció la correlación entre comunicación efectiva y resolución de conflictos, siendo los niveles de comunicación bajo, 64,4, moderado, 35,6 y sin datos de elevación, y sin datos altos. Así, se concluye que existe una correlación significativa entre la comunicación efectiva y la resolución de conflictos en la alianza de ingeniería civil de la rioja.

Orbegoso, F.(19) en su investigación realizado en Juanji San Martin, Perú en el 2019. El Objetivo es determinar la relación significativa entre conflicto laboral familiar y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí EsSalud. La metodología El estudio es de corte transversal, prospectivo, correlacional y cuantitativo. La población de estudio estuvo compuesta por 56 colaboradores y se utilizó una muestra no probable. Para medir la variable conflicto laboral familiar se creó un instrumento de 22 preguntas, divididas en cuatro dimensiones con un índice de confiabilidad de 0,833. De manera similar, se creó un conjunto de 40 preguntas, categorizadas en 9 dimensiones, para medir el desempeño laboral, con una confiabilidad de 0,920. Los empleados del hospital essalud juanju tienen una baja correlación entre el conflicto laboral familiar y el desempeño laboral. El estudio sugiere que los conflictos laborales familiares no tienen un impacto significativo en el desempeño laboral, pero es necesario considerar otros factores.

2.2. Base Teórica:

2.2.1. La teoría de Hildegard Peplau.

La relación terapéutica entre enfermera y paciente requiere comunicación. Enfatizó que la comunicación es un proceso que fomenta un vínculo activo entre la enfermera y el paciente, permitiéndoles entenderse, intercambiar información y establecer una relación de apoyo. La comunicación es esencial en cada etapa del proceso interpersonal, desde la orientación, la identificación, la explotación hasta la resolución (20).

2.2.2. La teoría de Jean Watson.

El cuidado transpersonal pone un énfasis significativo en la comunicación. Según su concepto de atención humanizada, la comunicación es una forma de atención que va más allá del intercambio de información y mejora la salud con bienestar de manera general del usuario de salud (21).

2.2.3. La Teoría de Virginia Henderson.

La comunicación es un requisito fundamental en el ser humano, la cual es esencial tanto para la interacción social como para la enfermería. Manifestó que la enfermera debe poseer buenas habilidades comunicativas para ayudar al paciente con su salud y bienestar (22).

2.2.4. La teoría de Medeleine Leininger.

Su teoría de la diversidad y la universalidad del cuidado cultural enfatiza la importancia de una comunicación culturalmente competente. Para garantizar que la atención al paciente realmente dependa de la comunicación, se deben tener en cuenta las diferencias culturales (23).

2.2.5. Comunicación Enfermería.

Los profesionales de enfermería consideran que la comunicación es un aspecto crucial de sus cuidados e interacciones, y la utilizan para establecer confianza. Las enfermeras reconocen la importancia de la comunicación y el diálogo en el desarrollo de procedimientos de atención y el establecimiento de una relación positiva con los pacientes (24).

Por el contrario, la evaluación de conductas comunicativas como pasiva, asertiva, agresiva y seguimiento con registro de frecuencia estándar se realiza todos los días durante el horario laboral, de acuerdo con los requisitos del plan de intervención (25).

A) La comunicación Pasiva de Enfermería.

Los rasgos de conectividad negativos, como la comunicación pasiva, la falta de ingenio, el retraimiento, el volumen bajo, el estado de alerta bajo y la duración,

se asocian con personas que no protegen sus intereses. Igualmente, ignorar solicitudes y aceptar solicitudes de otros sin preocuparse por las suyas (26).

Comportamiento indeciso o pasivo caracterizado por la ausencia de protección de los derechos de un individuo, cuando los individuos carecen de la capacidad de expresar sus opiniones debido a su desconocimiento. Siente que no tiene ninguna importancia. El motivo del comportamiento pasivo es la autocrítica y el otorgamiento de superioridad a uno mismo. Quienes exhiban un comportamiento pasivo en la comunicación, no hablan ni ofrecen ningún comentario. Siente y reflexiona sobre los motivos que pueden causar daño a los demás y les preocupa la posibilidad de enojo y soledad. (27).

- Características de la Comunicación Pasiva:

a) Comunicación sumisa no verbal: Durante ese período, la comunicación no verbal también se utiliza en el habla y la comunicación. La comunicación pasiva normalmente implica el uso de este lenguaje como un medio para evitar, someterse y ponerse a la defensiva. El individuo evita el contacto visual y minimiza la intensidad de la conversación.

b) No comunica deseos: Este tipo de comunicación se

caracteriza por evitar transmitir deseos o sentimientos. Quienes mantienen este tipo de conexión rara vez la exhiben.

c) Evita conflictos: A pesar de los desacuerdos, una persona siempre permanecerá firme en su creencia en lo revelado. Siempre dará excusas para evitar fricciones en la discusión.

d) Pido disculpas: Aunque tengas razón, para evitar cualquier polémica, pido disculpas (28).

En última instancia, esto puede provocar un colapso mental o incluso arrebatos de ira, en contraste con el enfoque discreto que caracteriza la comunicación pasiva. Cuando esto ocurre, puede resultar difícil mantener un control emocional adecuado y no sólo puede afectar la felicidad de una persona, sino también dañar las relaciones personales o conducir a la inocencia. En términos generales, la comunicación pasiva contribuye a preservar la baja autoestima al conservar la motivación para ser sumiso ante los demás (29).

B) Comunicación asertiva en Enfermería:

Es expresión de opinión en la comunicación asertiva debe caracterizarse por la expresión clara e inequívoca de los puntos de vista y opiniones de

los demás. Ser asertivos no requiere que estemos siempre de acuerdo con los argumentos presentados, ya que podemos estar en desacuerdo sin motivo. Al comunicarse con confianza, es importante transmitir su mensaje sin ofender a la otra persona (30).

La comunicación es esencialmente el proceso por el cual se transmite un mensaje entre su emisor y su receptor, pero la comunicación asertiva implica la expresión gradual y clara de las opiniones de la persona (31).

- Características de la Comunicación Asertiva:

- Su principal característica de intento para transmitir los propios deseos, pero siempre de forma respetuosa y veraz.
- El individuo está protegido de recibir reprimendas personales, ataques repetidos o información ofensiva para desacreditarlo.
- No es una asociación negativa ni una barrera para tu deseo genuino de expresarte. La variación es que hables con una conducta genuina y respetuosa y utilices el lenguaje más apropiado para evitar conflictos.
- El equilibrio es la clave de la comunicación

asertiva, ya que implica transmitir el propio punto de vista sin ofender a nadie (32).

- **Tipos de comunicación asertiva:**

- **Comunicación Asertiva Básica:** Ésta es la forma más sencilla de comunicarse, expresando los deseos y opiniones de forma clara y honesta. Siempre que sea posible, concéntrate en articular tus pensamientos.
- **Comunicación Asertiva y Empática:** Para comunicarse eficazmente, es importante ponerse en el lugar de la persona a la que se dirige. A diferencia del escenario anterior, la situación actual implica una consideración de las emociones de ambas partes para obtener una comprensión completa de la situación.
- **Comunicación Asertiva Reforzada:** El objetivo de esta comunicación es transmitir los propios deseos, reconociendo al mismo tiempo que algunas personas pueden dudar en expresar los suyos. Debemos tratarlo con el máximo tacto y respeto (33).

C) Comunicación Agresiva de Enfermería.

Cuando una persona fuerte defiende sus derechos por medios verbales o físicos, se considera una

forma de comunicación agresiva. Nuestro objetivo en esta forma de comunicación es garantizar la protección de nuestros derechos sobre los de los demás. Priorizamos nuestras libertades sobre las absoluciones, los insultos y las vergonzosas faltas de respeto. No estás intentando comunicar algo con una intención particular. Lucha por hacerse con el control sacando del poder al partido contrario mediante una rendición (34).

El estilo de comunicación agresivo se caracteriza por un enfoque en el egocentrismo y el desprecio por los derechos, emociones e intereses de otros interlocutores, así como por una expresión verbal y no verbal extrema. Generalmente, una persona se comunica a través de un canal unidireccional. A pesar de su reputación de ser dignos de confianza, honestos y francos, con frecuencia carecen de autodisciplina. Utilizan un enfoque hostil, exigente o amenazante para expresar sus sentimientos, opiniones y decisiones (35).

- **Consecuencias de una comunicación Agresiva:** Si se comunica con alguien, se verá afectado positivamente. Sin embargo, nuestras palabras pueden causarle dolor, incluso si no

recurrir a la jerga para evitarlo. La combinación de voces y palabras agresivas puede provocar problemas importantes. Por el contrario, esta asociación puede hacer que alguien se sienta ofensivo y se ponga a la defensiva, lo que resulta en un conflicto. Además, si utilizamos con frecuencia la agresión como medio para expresar nuestras opiniones, podemos persuadir eficazmente a otros para que nos eviten por buenas razones. Si no elegimos comunicarnos con los demás de una manera cómoda y amigable, solo nos comunicaremos con ellos cuando sea el momento y el tono adecuados, y luego cuándo y cómo usar las palabras apropiadas (36).

- **Alteración emocional:** La persona atacada puede experimentar sentimientos de baja autoestima y frustración, además de disgusto. El estrés, la falta de control, la ira, el odio, la frustración y la baja autoestima son comunes entre las personas agresivas.
- **Perdida de relaciones sociales:** Quienes conviven con individuos con este estilo de comunicación eventualmente enfrentarán el

rechazo distanciándose o actuando de la misma manera y enfrentándolos.

- **Dificultad en el ambiente de trabajo:** El uso de este estilo de comunicación puede generar una mayor tensión en las relaciones laborales, ya que las personas tienden a evitar la resolución de conflictos, evitar aceptar roles de poder y discutir temas importantes. El trato del equipo por parte de un compañero de esta manera es inaceptable y ningún buen líder puede aceptar a tal líder.
 - **Problema de Salud Física:** Ciertos trastornos, como los cardíacos y circulatorios, pueden verse influenciados o empeorados por la agresión y la ira.
 - **Violencia:** La violencia doméstica es sólo un ejemplo de las muchas formas de violencia que pueden ser causadas por un comportamiento agresivo, que puede ser particularmente dañino.
- (35)
- **Características de la Comunicación Agresiva:**
 - o **No sabe escuchar:** La comunicación activa se caracteriza por la falta de escucha durante la comunicación. Quienes participan en este tipo de comunicación descuidan la interacción con

sus interlocutores. Si no escuchas durante la comunicación activa, implica que el interlocutor no está completamente involucrado y no comprende completamente el mensaje que estás transmitiendo. Este enfoque requiere que el emisor se limite a entregar y borrar su mensaje, muchas veces con un tono muy apasionado y emotivo, ignorando por completo los elementos que el resto de la audiencia ha expuesto (37).

- **Objetivos Personales:** La comunicación activa no es un modo pasivo, ya que no implica escuchar entre sus componentes activos. La falta de escucha en realidad da como resultado los objetivos de comunicación que el oyente pretende alcanzar. El único objetivo de la persona que llama en la comunicación agresiva es transmitir los mensajes que pretende transmitir. Como resultado de esto, la comunicación no se ve afectada por interferencias de los participantes. A diferencia de otros procesos de comunicación, la comunicación agresiva no tiene como objetivo llegar a un acuerdo ni comunicarse con los

interlocutores (37).

- **Falta de Empatía:** El comunicador exhibe una total falta de empatía en la comunicación agresiva. Además de que los interlocutores no pueden escuchar el discurso, las personas que utilizan este tipo de comunicación no prestan atención o no se preocupan por el impacto potencial de su mensaje. El único fin es satisfacer necesidades individuales, de ahí que las emociones, sentimientos o pensamientos que puedan surgir en los interlocutores sean insignificantes. El intercambio se caracteriza por una atmósfera fría y tensa debido al carácter agresivo de la comunicación. El proceso de comunicación carece de sentido desolidaridad entre los participantes, lo que los lleva a distanciarse y confrontarse (37).

No es posible generalizar, pero podemos identificar algunas características compartidas entre los individuos que utilizan esta forma de comunicación. Son individuos que se perciben a sí mismos como superiores a los demás, pero detrás de esta fachada muchas veces se esconde un sentimiento de inferioridad (38).

D) La comunicación en el ámbito laboral:

El método de comunicación en el lugar de trabajo es una excelente manera de hacer que las personas se sientan bien, aunque no siempre sea asertivo. Sin embargo, existe un potencial considerable de agresión en la comunicación. Algunos jefes pueden confundir el miedo con la autoridad, por lo que, si un empleado comete un error, deben gritarle para ganarse su respeto. La comunicación positiva no es la mejor manera de mejorar el desempeño de una persona, sino que reduce sus posibilidades. El miedo impide que se forme tensión y provoca que la tensión se paralice (39).

El primer paso es entablar un diálogo mediante ataques y reprimendas personales. Por tanto, el destinatario correcto del golpe está obligado a adoptar una postura defensiva. Sin embargo, en la mayoría de los casos no experimentan un miedogenuino. Muchas personas tienen miedo de perder su empleo y no hablan sobre muchas cosas en el trabajo. Sin embargo, expresan sus emociones con ira, frustración y resentimiento. El uso de la comunicación asertiva es fundamental paramantener la confianza y la armonía emocional dentro

de la empresa. Naturalmente, el asertividad también es un rasgo que se observa con frecuencia (39).

2.2.6. Conflictos Laborales:

Los miembros del equipo de enfermería suelen experimentar malentendidos, como resentimiento y envidia. En situaciones de grupo, algunos individuos pueden exhibir un comportamiento agresivo e incluso pueden ser groseros con los demás. La negación o el desprecio del grupo por las necesidades de los demás, incluida la humillación, el daño y el ridículo, a menudo resulta en daño a los pacientes y afecta negativamente al paciente y a otros profesionales de enfermería (40).

La gestión insatisfactoria de los conflictos entre los profesionales de enfermería se cita como un factor que contribuye a la insatisfacción profesional en el trabajo, ya que puede tener un impacto negativo en los subsistemas y sistemas generales. De la cooperación. Las conexiones sociales positivas dentro del grupo de trabajo son responsables de la salud del equipo y de altos niveles de compromiso y satisfacción profesional (13).

La adopción de enfoques tempranos de gestión de conflictos y técnicas de resolución de conflictos

mejora el entorno laboral y de salud, al mismo tiempo que establece y gestiona los factores de riesgo de violencia psicológica en el lugar de trabajo. La poca frecuencia de los orígenes del conflicto hace que sea difícil sugerir medidas para reunir e introducir procedimientos flexibles, así como centrarse en el entorno laboral de los involucrados en el conflicto. La implementación de estos procedimientos requiere la dedicación de todos los miembros de la organización, cada uno con su responsabilidad individual (19).

A. Conflicto Laboral Interpersonal:

La productividad de las instituciones médicas puede mejorarse mediante conexiones personales positivas, que fomentan una atención eficiente y eficaz, mientras que las relaciones interpersonales negativas pueden conducir a resultados desfavorables, como conflictos profesionales de enfermería (41). El conflicto interpersonal puede impulsar a las personas a considerar diferentes perspectivas, necesidades, objetivos y emociones al afrontar situaciones y problemas (42).

Los conflictos en los lugares de trabajo interpersonales pueden surgir entre dos o más personas, y los conflictivos

suelen tener vínculos más fuertes y comportamientos prejuiciosos. Los tipos de acuerdos pueden variar: los acuerdos unilaterales indican un reclamo o disputa entre dos partes y los acuerdos binarios indican un deseo de algo por parte de ambas partes (43).

Pueden surgir varios conflictos en las relaciones humanas. Desde su nacimiento, el hombre ha vivido en comunidad y se ha adaptado a un entorno familiar o más íntimo, incorporando principios y valores. Esta región ha visto algunos enfrentamientos, como este: (43)

- a. **Barreras Físicas:** El ruido, la distancia entre emisor y receptor y el método de comunicación utilizado en llamadas, whatsapp y chat son factores que pueden afectar la comunicación. Podría provocar una mala comunicación del mensaje que pretende transmitir a la otra persona.
- b. **Barrera semántica:** Aunque una palabra puede tener múltiples significados, es importante recordar que ciertas palabras con una definición específica siempre tienen un significado superior, que puede interpretarse de diferentes maneras. ¡Hoy te sientes perplejo! Sobre todo, sea específico y elocuente al expresar falta de cuidado al tomar una decisión. Esto puede ser una sutil declaración de desprecio o una sutil expresión de

insatisfacción.

c. **Barreras Psicológicas:** La interpretación del mundo por parte de los humanos se basa en experiencias pasadas, ya sean directas o indirectas, y puede dar lugar a una mala interpretación del mensaje transmitido por alguien con determinadas experiencias por falta de tangibilidad o precisión. Un mensaje transmitido. Si se abandonó a una persona, es posible que malinterprete frases como "quiero ver a mis amigos esta tarde" y "estoy tan cansado de trabajar contigo". No es necesario que lo sea. Para evitar malentendidos, es fundamental proporcionar una aclaración inmediata.

d. **Barreras Emocionales:** El mensaje de una persona irritante y de un amigo cercano no transmiten el mismo mensaje y la gente no interpreta la tristeza como un signo de felicidad (44).

B. Conflicto Laboral Intrapersonal:

El motivo del diálogo interno suele deberse a una falta de armonía entre las emociones, los pensamientos y los comportamientos (43).

La mente de un individuo experimenta una crisis interna que a menudo es causada por la frustración, lo que lleva a la depresión, la inseguridad, la falta de objetivos y una sensación de insuficiencia (45).

El respeto por uno mismo está ausente sin un autoanálisis adecuado, y sin valores personales claros, la toma de decisiones genera enormes dudas y paraliza al individuo. estas opciones pueden variar en complejidad e importancia (45). Los conflictos entre el empleado y él mismo pueden surgir debido a un desacuerdo sobre las tareas o a la imposibilidad de resolverlas satisfactoriamente (46). El conflicto interpersonal es un conflicto interno que surge cuando la comunicación entre individuos es completamente pasiva y no hay desarrollo de la inteligencia interna (47).

- **Abuso y Autoculpabilización:** “Porque a mí” “¿Qué tengo que hacer para merecer esto” “La gente está en mi contra” “No sirvo para nada”
- **Caos o Desastre:** “Algo malo va a pasar” “Si me enfermo nadie me cuidará” “Si me quedo sin efectivo, puedo vivir debajo de un puente” “No podré lograrlo”. Lo haría si me cayera en la cama.” “Tengo miedo al dolor y no sé.”
- **Autocritica Constante:** “No puedo arreglarlo” “Siempre arruino las cosas” “No puedo estar en una relación porque no me siento bien” “Nada me funciona” “No puedo hacerlo”
- **Estéril repetitivo e irrelevante:** “Porque yo le dije, debí haberle dicho...” “Cuando lo vea, le diré...” “No entiendo por qué no puedo... yo” “Soy un tonto, soy inútil”.

- **Características del Conflicto Intrapersonal:**

El mensaje no lo transmite ninguna parte externa, lo que convierte el conflicto en un asunto unilateral. La única persona que experimenta conflicto dentro de un grupo particular es el emisor y el receptor. esto puede ir acompañado de otras emociones como miedo, estrés, ansiedad y pánico (47).

- **Causas del Conflicto Intrapersonal:**

El conflicto dentro de la mente surge de tres fuentes: las causas fundamentales de las contradicciones individuales, los factores externos causados por la posición social y los factores externos relacionados con la situación social del individuo. Las razones dadas están interconectadas y sus distinciones se consideran totalmente arbitrarias. Los factores internos que conducen a la confrontación incluyen la interacción del individuo con un grupo y la sociedad y su aparición repentina. La oposición de las diversas causas de la personalidad a su estructura interna crea las condiciones necesarias para el surgimiento de la confrontación interna. La complejidad del mundo interior de un individuo, sus sentimientos de valor y su introversión lo hacen más susceptible al conflicto interno (48).

La razón es que, aunque la posición de una persona en un grupo en particular es bastante diversa, los une la

incapacidad de satisfacer varias causas y necesidades importantes, que son significativas y profundamente importantes para las personas. Alguien en una posición particular. Esto se puede utilizar para diferenciar entre cuatro tipos diferentes de situaciones que conducen a conflictos internos:

Las barreras físicas que impiden la satisfacción de las necesidades esenciales son casos de conflicto interno, como un recluso cuya celda no permite el movimiento irrestricto. El déficit para satisfacer sus necesidades cognitivas, como una taza de café en una ciudad desconocida, es un sueño vívido, especialmente cuando todos los cafés están cerrados. Aquellos con defectos físicos o poca energía, así como interferencias inherentes al cuerpo humano, son barreras biológicas.

La mayoría de los conflictos internos son desencadenados principalmente por factores sociales (48).

- **Tipos de Conflicto Intrapersonal:**

a) Equivalencia: Un conflicto se produce cuando la persona tiene que cumplir dos o más funciones que son significativas para ella. El reemplazo parcial es el enfoque típico para resolver disputas en esta situación.

b) Un tipo Vital de Conflicto: Se nota cuando alguien tiene que tomar decisiones que no le agradan.

- c) **Tipo Ambivalente:** Una colisión ocurre cuando se toman las mismas acciones, pero el resultado es el mismo y nauseabundo.
- d) **Tipo Frustrante:** El conflicto interno que se odia se caracteriza por el rechazo social, que contradice las normas y principios aceptados y tiene como objetivo lograr los resultados deseados. Aparte de la regulación anterior, también existe una categorización que se basa en el rango de valores que potencian la personalidad.
- **El conflicto Motivacional:** Esto sucede cuando chocan dos tendencias igualmente positivas, deseos inconscientes. El "buridan bourdain" es un buen ejemplo de este tipo de enfrentamiento.
 - **Un Conflicto Ético o Normativo:** Ocurre cuando existe una diferenciación entre aspiraciones, deberes, obligaciones personales y normas éticas. El conflicto entre los deseos del individuo y la realidad que no los proporciona da como resultado un conflicto entre deseos insatisfechos y deseos insatisfechos. Esto ocurre, por ejemplo, cuando el actor, físicamente imperfecto, no puede realizar sus aspiraciones.
 - **El Conflicto de Rol Intrínseco:** El temor a no poder desempeñar múltiples roles a la vez está presente. Surge de diferencias en la comprensión de lo que una

persona necesita hacer para desempeñar un papel.

- **El conflicto adaptativo** Tiene dos significados: en el sentido más amplio, es un conflicto que surge de una falta de equilibrio entre el individuo y el mundo, y en el sentido más estricto, surge de una ruptura del proceso social. Alternativamente, seguir una carrera en un campo profesional.
- **Los conflictos de autoestima** La evaluación potencial de la persona no se refleja en declaraciones personales, lo que lleva a un comportamiento inadecuado (48).

C. Conflicto Laboral Intergupal:

La competencia entre grupos es común y la confrontación entre grupos parece inevitable. La capacidad superior para gestionar los asuntos exteriores entre las poblaciones marginadas las hace más aptas para ser el centro de la gestión de conflictos desde arriba. Respetar las reglas es crucial para evitar problemas causados por el elevado número de bloqueos intergrupales que afectan a los miembros internos. La explicación de los fenómenos grupales no puede atribuirse únicamente a problemas de personalidad o frustraciones individuales, sino más bien a las características del grupo y las consecuencias del pensamiento, que gobiernan sus interacciones con los

demás. El conflicto de intereses y los juegos competitivos son dos formas en que pueden surgir conflictos. Los objetivos en competencia pueden generar conflictos dentro de los grupos, mientras que los objetivos de orden superior pueden conducir a la cooperación (49).

El estrés laboral puede ser causado por inconsistencias y desacuerdos dentro de la organización, que generalmente son un signo de un nivel básico de incompatibilidad o desacuerdo dentro o entre las organizaciones de empleados. Los conflictos dentro del hospital pueden surgir cuando existen desacuerdos entre miembros o subgrupos de una misma organización, diferencias en sus objetivos y funciones, de distribución con gestión de las actividades laborales. La gestión de conflictos grupales implica una combinación de elementos como la comunicación efectiva, técnicas de comunicación asertiva, mediación efectiva y análisis de conflictos (50).

La percepción del tiempo necesario para alcanzar las aspiraciones de cada grupo está influenciada por los conflictos intergrupales dentro de la organización. El surgimiento de situaciones de conflicto puede atribuirse a diferencias fundamentales en la forma en que se perciben y perciben las situaciones problemáticas. La aparición de esta afeción empeora con la adicción persistente (50).

El conflicto intergrupual surge de factores como la cooperación interdisciplinaria, diferentes objetivos y creencias y la creciente necesidad de especialistas. La gestión de conflictos en equipo puede ser una tarea desafiante y las estrategias efectivas para afrontarlos incluyen la resolución de problemas, el establecimiento de metas más altas, la ampliación de recursos, la evasión, la mediación, la negociación, la autoridad, el cambio de personas o estructuras organizativas y la identificación del enemigo común (51).

C.1.- Habilidad efectiva de comunicación:

La comunicación eficaz implica expresar los pensamientos, ideas, conocimientos e información de una manera que sea fácilmente comprensible para la persona que recibe el mensaje. Claridad, empatía y escucha activa son algunas de las cualidades que posee (52).

- Características de la Habilidad Efectiva de Comunicación:

1. Es Muy Fácil entender: La comunicación eficaz requiere que el destinatario comprenda el mensaje, lo que le permitirá recordar la información y actuar en consecuencia.

2. Brinda información breve: La comunicación eficaz requiere un equilibrio entre ser conciso y completo. Esto evita que el destinatario experimente dudas, confusión o

mala interpretación.

3. Es un beneficio del destinatario: La comunicación eficaz requiere un mensaje que sea a la vez cautivador y atractivo para el receptor.

4. Es objetivo: La comunicación efectiva requiere el uso de medidas objetivas para asegurar la veracidad, veracidad y objetividad de la información proporcionada por la fuente. Se establece la confianza y se establece la credibilidad (52).

- Elemento de la Habilidad Efectiva de Comunicación:

Claridad: Aclare sus palabras y pensamientos, evitando la transmisión de información poco clara. Estos consejos sobre psicología y comportamiento comunicativo son un buen punto de partida.

Propiedad: Tenga cuidado al decidir el tono de su comunicación, que estará influenciado por el nivel de formalidad de la relación y el resultado previsto. Tenga en cuenta que al enviar un mensaje escrito es importante prestar atención a la ortografía, la gramática, el contenido y el formato.

La regla general es proporcionar información relevante de manera concisa, manteniendo el recuento de palabras al mínimo y manteniendo la claridad. Un mensaje breve ahorra tiempo, atrae a los clientes y reduce el ruido. Inicialmente, asegúrese que el documento se presente de manera lógica y

ordenada, y luego concéntrese en los puntos importantes.

Feedback: La comunicación eficaz requiere que tanto el emisor como el receptor estén presentes. Es una tarea desafiante. A pesar de los mejores esfuerzos, es posible que la conexión no funcione en absoluto si el receptor no puede proporcionar comentarios o el remitente los malinterpreta. Asegúrese de que el cliente comprenda su mensaje sin ninguna mala interpretación y que nadie se quede con dudas. 23 de cada 24 clientes se inclinan por una atención personalizada y abierta cuando se resuelven los problemas.

Empatía: Utilice frases sencillas como "Comprendo lo que está diciendo" para demostrar su apertura y capacidad para conectarse con la otra persona. Esto le ayudará a mejorar su capacidad de empatía. Aunque puede que no sea factible, es importante estar dispuesto a reconocer sus emociones y anticipar la respuesta del entrevistador.

Escucha activa: La comunicación eficaz requiere la capacidad de escuchar, que es un rasgo crucial. Asegúrese de que haya un lugar donde se pueda realizar la escucha activa durante el día. Preste atención a las palabras y preguntas de la persona. Puede confiar en que el remitente reformule sus palabras, como "lo que quiere decir es.". Este enfoque le permite responder de manera más efectiva.

Comunicación no verbal: Tus ojos, manos y lenguaje

corporal contribuyen al significado que intentas transmitir. Mantenga una postura relajada y cómoda, con los brazos y piernas expuestos, y hable en tono cordial. Al hacer esto, puede crear una atmósfera acogedora y alentar a los clientes a hablar con usted de manera más honesta.

Respeto: El respeto es necesario para que la persona se implique más. Simplemente decirle "te amo" la hará sentir especial. Cuando utilice un teléfono, asegúrese de estar atento a la conversación y no interrumpa. Una vez que tenga un mensaje, haga una pausa y revise su mensaje y llame al destinatario (52).

- Tipos de habilidad efectiva de comunicación:

Formal: Métodos de comunicación formal empleados para comunicar ordenes e instrucciones de manera profesional, siguiendo jerarquías y protocolos organizacionales. También es algo común en el ámbito social.

Informal: Se utiliza entre personas que necesitan comunicarse de manera efectiva sin seguir ningún tipo de protocolo establecido.

Ascendente: La comunicación eficaz puede implicar la transmisión de mensajes de los empleados a los ejecutivos de la empresa o a los ejecutivos de la empresa.

Descendente: La transmisión del mensaje se produce de arriba hacia abajo, como se ve en situaciones en las que los

ejecutivos de la empresa brindan información a los empleados.

Horizontal: La comunicación eficaz entre los miembros de la jerarquía se produce mediante el intercambio de mensajes, lo que lleva a la toma de decisiones importantes (52)

C.2.- Habilidad de mediación:

Un sistema que ayuda a las partes a resolver disputas específicas colaborando con un intermediario, conocido como mediador, es una forma de mediación. El acuerdo no puede ser ejecutado por el mediador. Se concentra en los intereses de ambas partes para crear opciones que aborden sus problemas e intereses y minimicen los factores de conflicto. Es beneficioso descubrir las causas subyacentes de los conflictos. Faculta a las partes para presentar ideas para resolver disputas (53).

Las emociones son respuestas tácticas a eventos imprevistos que nos impulsan a actuar. Durante un conflicto, las emociones pueden surgir con intensidad, volverse inmanejables y dominar los pensamientos e incluso las obsesiones. El papel del mediador es mejorar la inteligencia emocional de las personas, catalizando así sus emociones y haciéndolas más relevantes para sus vidas. El mediador debe facilitar la comunicación sobre las inquietudes y acontecimientos de las partes, siempre y cuando muestren

respeto. Es más, deben descacalarlo si sucede, y recogerlo y utilizarlo hasta que las partes lo conozcan y lo legitimen (54).

- Habilidad básica del mediador:

Empatía: Es una de las habilidades más importantes que hay que recordar al convivir. La empatía te ayuda a comprender las razones detrás de la situación actual poniéndote en el lugar de la otra persona. En consecuencia, el intermediario establece un entendimiento personal y un sentido de confianza.

Escucha activa: Es un proceso de escuchar en la mediación, que implica escuchar atentamente la comunicación del sujeto. Los practicantes deben prestar atención a los cinco sentidos, no sólo a lo que la gente dice, sino también a lo que expresan en términos de ideas, sentimientos o pensamientos.

Resolución de conflictos: Es común que los individuos quieran prevenir un conflicto antes de resolver el asunto, por lo que contar con un mediador es crucial para evitar malos entendidos y malentendidos entre los involucrados. Tienen la oportunidad de expresar sus pensamientos. Tener miedo.

Validación de la emoción: La principal responsabilidad del mediador es proporcionar retroalimentación que ayude al entrevistador a sentirse comprendido. Al hacer esto, establecerá una relación de confianza que ayudará en su

reconciliación (55).

C.3.- Habilidad de Negociación:

El proceso de negociación involucra a dos o más personas con intereses similares que intentan llegar a un acuerdo sobre puntos de desacuerdo, con el objetivo de resolver diferencias y llegar a un acuerdo que sea ventajoso para ambas partes (56).

- Características de la negociación:

Las siguientes son las características fundamentales de la negociación, independientemente del contexto.

Las negociaciones involucran a dos o más partes interesadas. Los temas que atraen a ambas partes son un elemento crucial en su capacidad de negociación. La negociación es imposible cuando no hay oferta. El proceso es dinámico: cada parte comparte su posición, discute su voluntad de sacrificarse por la otra y negocia un intercambio mutuo. Las tácticas de negociación de cada parte estarán orientadas a aceptar la mayoría de sus términos. El plan es viable o improbable. En caso de una negociación exitosa, se llegará a un acuerdo formal mediante el cual ambas partes aceptarán cumplir el acuerdo (57).

- Etapas de la negociación:

1. Preparación: La preparación del equipo de negociación es un proceso interno que se desarrolla a través de sesiones

de trabajo que aclaran tareas, puntos clave, encuentran la información necesaria y definen roles, para que cada miembro pueda conocer los mismos aspectos de la negociación. Negociación. Las características de su participación, encaminadas a fomentar un sentimiento de unión e integración dentro del grupo.

2. Discusión: Es la parte más crítica y desafiante del proceso de negociación. Su objetivo es lograr lo antes posible un acuerdo final en nuestra zona. Nuestros argumentos se basan en el hecho de que respaldan nuestro punto, y otros argumentos se basan en el hecho de que debilitan el argumento contrario. El aspecto más desafiante del proceso de negociación es éste, ya que requiere el uso de casi todas las armas disponibles, como la propuesta, la persuasión o la negociación.

3. Señales: Como se mencionó anteriormente, las posiciones cambian con el tiempo durante las negociaciones, a veces acercándose y otras no. Los negociadores utilizan una señal para transmitir su voluntad de negociar un tema y el mensaje debe ser comprendido por sus destinatarios. Las declaraciones hechas en las primeras etapas de las negociaciones suelen ser absolutas.

4. Sugerencias: Las negociaciones son las únicas opciones que se presentan, mientras que las negociaciones no. La

discusión culmina con una sugerencia que conduce a una propuesta, que es una posición alternativa. De ser posible, las propuestas iniciales deben ser cautelosas y exploratorias, ya que se desarrollarán más adelante y se espera que sean aceptadas. El objetivo es establecer mecanismos que permitan a las partes entablar negociaciones para lograr sus objetivos.

5. Ellos cambian: Esta es la fase más crítica de todo el proceso de procesamiento y requiere una gran atención por parte de ambas partes, ya que implica obtener algo a cambio de otra cosa. Cualquier concesión o sugerencia debe ser condicional, lo que indica que se debe devolver algo por cualquier concesión realizada.

6. Cierre y acuerdo: La convención es el objetivo de cerrar lógicamente. En las negociaciones, es importante garantizar que las ventas se realicen de forma segura y en un embalaje protector, por lo que es importante considerar las necesidades de la otra parte. Están disponibles dos tipos de cierre, como en la oferta

- **Cierra la puerta con rendición:** El método de negociación más frecuente es hacer concesiones para finalizar el período de intercambio, que es la forma más común de negociación.

- **Concluir con un resumen:** Esta es la forma más común de concluir una transacción una vez concluida la

transacción. Un resumen de todos los acuerdos realizados durante el período de intercambio, incluidas las concesiones que hemos hecho y los beneficios de un acuerdo de puntos, no se suspende al final del período de intercambio (58).

- Tipos de Negociación:

a.- Asertivo: El perfil de los negociadores es inequívoco a la hora de presentar sus ideas. Proporcionó una explicación detallada de su propuesta y expectativas en unos pocos minutos, utilizando datos y números para respaldar sus afirmaciones. Se trata de un enfoque pragmático que busca lograr resultados a través del razonamiento lógico y la firmeza de los argumentos. Transmitir la ocurrencia de tal comportamiento en personas convencidas, firmes y acostumbradas a su trabajo.

b.- Persuasivo: La empatía es esencial para un negociador hábil. Este negociador es capaz de fomentar un ambiente amigable que puede tener un impacto positivo en muchas personas. El enfoque es formar una relación a largo plazo para agregar un toque personal al trato.

c.- Estable: Un negociador confiable debe poseer como armas la confianza y la paciencia. Este tipo de negociación no requiere decisiones rápidas ni reacciones rápidas. Los negociadores estables planifican con anticipación y no actúan hasta que estén convencidos. El resultado siempre depende

de si hay un esfuerzo o una decisión unánime.

d.- Detallistas: La negociación final combina características de varios métodos. El concepto también se aplica en este escenario, de actuar después de haber recopilado toda la información necesaria para tomar una decisión. El comerciante elaborado emplea diarios y cuadernos, documenta constantemente lo que puede haber olvidado y se esfuerza por organizar sus pensamientos de manera lógica. La mesa de la sala de juntas no suele ser un lugar para discutir cuestiones emocionales.

e.- Acomodativa: La negociación final combina aspectos de esto con la situación en la que las partes involucradas tienen un enfoque conciliador para llegar a un acuerdo. Los negociadores tienden a ser pasivos o serviles y perder a los ganadores. En este tipo de negociación, las partes se esfuerzan por resolver el conflicto antes de que cualquiera de las partes pueda ofrecer concesiones, ya que pueden utilizar la situación a su favor en futuras negociaciones.

f.- Colaborativa: El objetivo de este tipo de negociación es lograr una situación en la que ambas partes ganen. Los negociadores colaborativos deben ser asertivos, alineados con sus intereses, brindar información, presentarse y esforzarse en satisfacer a su interlocutor.

g.- Competitiva: El comercio cero o el comercio de

beneficio mutuo es un término utilizado para describir el comercio activo. Cuando el objetivo sea obtener el mayor nivel de beneficios en el contrato. El inconveniente de este enfoque es que resulta en un triunfo unilateral. En este caso, es el negociador quien emplea la técnica (59).

2.3. Base conceptual

- **Conflicto Intrapersonal:** Un individuo está involucrado en un conflicto interno en este nivel. Nuestros pensamientos, sentimientos, valores y tendencias son la causa fundamental de este conflicto. Puede suceder cuando estamos atrapados en un estado de conflicto entre nuestros deseos y nuestras obligaciones (15).
- **Conflicto Interpersonal:** Este tipo de conflicto lo experimentan dos o más personas que trabajan en una organización más grande. Podría derivarse de diferentes antecedentes o perspectivas sobre el logro de objetivos. Los conflictos entre individuos pueden ocurrir sin ningún conocimiento del conflicto (8).
- **Conflicto Intergrupual:** Cuando un grupo de personas con diferentes orígenes, experiencias y puntos de vista colaboran en un objetivo compartido, existe un cierto nivel de desacuerdo dentro del mismo equipo. Si bien todos están ansiosos por lograr lo mismo, es posible que no siempre estén de acuerdo sobre la mejor manera de

hacerlo. Los conflictos dentro del equipo pueden surgir debido a diferencias en los estilos de comunicación y las personalidades (13).

- **Comunicación Pasiva:** Las personas que llaman negativamente tienden a ignorar sus propias necesidades y emociones, dejando la responsabilidad de hablar por ellos. Suelen ser descuidados y permiten que otros saquen lo mejor de su situación. La falta de contacto visual, una mala postura corporal y la incapacidad de responder directamente pueden provocar malentendidos, enojo o resentimiento, que pueden ser causados por la falta de comunicación (60).
- **Comunicación asertiva:** Este método de comunicación se considera el medio más eficiente para colaborar con los gerentes y lograr objetivos estratégicos dentro de un plazo específico. Los comunicadores comunicativos pueden expresar sus necesidades, deseos, pensamientos y sentimientos sin ser arbitrarios, al mismo tiempo que son sensibles a las necesidades y opiniones de los demás. El objetivo es que ambas partes logren una situación en la que todos ganen, equilibrando al mismo tiempo los derechos de una y los derechos de la otra (61).
- **Comunicación agresiva:** Estos individuos perturban o expresan sus pensamientos a los demás, invadiendo el espacio personal de sus compañeros de trabajo. Son

ruidosos y exigentes, mantienen un contacto visual intenso y ejercen control sobre los demás amenazándolos, criticándolos o atacándolos. Puede que tengan éxito, pero también pueden infligir daño a sus amigos. No obstante, tienen la capacidad de percibirse a sí mismos como líderes y ganarse el respeto de quienes los rodean (62).

- **Conflicto:** Un conflicto es una situación en la que dos o más individuos con diversos motivos participan en un conflicto para dañar o eliminar a la parte contraria, independientemente de la naturaleza del enfrentamiento. Fines que llevaron a este conflicto (40).
- **Conflicto Laboral:** Un conflicto laboral es un tipo de desacuerdo que ocurre dentro de una empresa u organización. Una discusión entre empleados o entre empleados y la dirección podría generar un conflicto (63).
- **Comunicación:** La comunicación es el proceso de transmitir información, emociones e ideas mediante el uso de palabras y gestos (64).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe relación de estilos de comunicación en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

3.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS:

Existe relación de estilos de comunicación pasiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Existe relación de estilos de comunicación agresiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Existe relación de estilos de comunicación asertiva en Enfermería y tipos de conflicto laboral en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

3.3. SISTEMA DE VARIABLES (OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES)

Título de investigación:

Relación de estilos de comunicación en Enfermería y tipos de conflictos laborales en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
Estilos de Comunicación en Enfermería.	La práctica de enfermería se basa en la comunicación tanto en el dominio verbal como en el no verbal, así como en las habilidades manuales, el conocimiento científico, la observación y la creatividad. (65).	La comunicación de enfermería se evaluará a través de un cuestionario que consta de 45 preguntas y se administrará mediante la técnica de encuesta.	Comunicación Asertiva.	Manifiesta sus ideas y sentimientos	Bajo Medio Alto
				Respeto a los demás como así mismo.	
				Receptivo a las opiniones ajenas.	
				Expresa de manera abierta, directa, honesta sus ideas a los demás.	
			Comunicación pasiva	Evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten.	
				Calla en vez de hablar.	
				Evita el conflicto	
				Contenta a los demás.	
			Comunicación agresiva	Usted le cuesta decir no, a fin de contentar a los demás.	
				Se disgusta muy fácilmente consigo mismo.	
				Violan los derechos de los demás.	
				Logran sus objetivos a costa de los demás.	
Tipos de Conflicto Laboral	El conflicto dentro de la organización puede verse como resultado de desacuerdos en sus opiniones, percepciones o relaciones. La institución puede encontrar disputas comerciales entre su personal, administración y empleados, o entre su propia administración y otros. (66).	Se empleará la técnica de la encuesta y el instrumento de 30 preguntas para medir la conflictividad laboral.	Conflicto interpersonal	Barreras físicas	Bajo Medio Alto
				Barreras semánticas	
				Barreras psicológicas.	
			Conflicto intrapersonal	Pensamiento de desvalorización.	
				Pensamiento continuo de inconformidad o queja.	
				Pensamientos comparativos.	
			Conflicto intergrupial	Habilidad efectiva de comunicación.	
				Habilidad de mediación	
				Habilidad de negociación.	

CAPÍTULO IV

METODOLÓGIA

4.1. Metodología de Investigación:

El método cuantitativo se ejecuta en un orden riguroso, comenzando con una idea, definición y luego objetivos y preguntas de investigación. luego, se establece y aplica un marco o perspectiva teórica de variables para investigar las variables (54).

El método específico utilizará el método inductivo general a medida que pasa de lo específico a lo general, lo que significa que describirá cada fenómeno y llegará a una conclusión en consecuencia (65).

4.2. Tipo de Investigación:

La búsqueda básica se utilizará según sus necesidades. Su finalidad es investigar y generar nuevos conocimientos, que puedan tener como objetivo mejorar la fundamentación teórica de un campo de estudio específico (67).

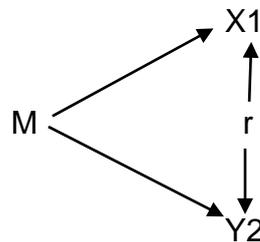
4.3. Nivel de Investigación:

La investigación se categoriza como relacional porque se enfoca en

comprender la conexión entre dos o más variables en un contexto particular. El valor explicativo es algo limitado, ya que el conocimiento de la correlación entre dos conceptos o variables proporciona información valiosa que puede ayudar a comprender los factores subyacentes (68).

4.4. Diseño de Investigación:

El estudio es transversal, correlacional, no experimental y se realiza en un breve período de tiempo que permite evaluar ambas variables. El estudio de las relaciones implica analizar variables o conceptos para descubrir aspectos significativos de la sociedad, individuo, grupo o fenómeno bajo escrutinio (68).



De donde:

M = Muestra integrada por Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo.

X1 = Estilo de Comunicación.

Y2 = Tipos de Conflicto laboral en ejercicio de enfermería.

R = Relación de variables.

4.5. Población muestra y muestreo:

4.5.1. Población:

El equipo de enfermería estará formado por 388 enfermeras de todos los servicios de atención hospitalaria, y no podrán diferenciar entre sus puestos ni su experiencia.

4.5.2. Muestra:

El componente fundamental de un grupo o muestra que facilita la adquisición de datos o la comprensión de características o variables relevantes para explicar un fenómeno particular (68).

El grupo estará formado por 207 enfermeras. El proceso de calcular el tamaño de la muestra implica aplicar una distribución proporcional con un error de 5. Se utiliza la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

n = ¿?
Z2 = 0,05
P = variabilidad 0,5
Q = variabilidad 0,5
N = 388
E2 = 1,96

$$\frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 388}{388 \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5} = \frac{399.6352}{0.97 + 0,9604} = \frac{399.6352}{1.9304} = 207$$

El tamaño de la muestra es de 207 enfermeras.

Criterios de inclusión

Trabajadores Enfermeras nombradas del Hospital Regional docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión.

Trabajadores Enfermeras contratadas.

Trabajadoras Enfermeras que deseen participar del estudio. Trabajadores de todos los servicios del Hospital.

Criterios de exclusión

Trabajadores Enfermeras practicantes o internas en los servicios de salud.

Trabajadores que no desean participar en el estudio.

Trabajadores se encuentran de vacaciones.

4.1.3. Muestreo:

La unidad estadística que se está muestreando es ésta. La selección de la unidad de muestreo más eficaz es un aspecto crucial del diseño muestral (68)

El método de muestreo es intencional y no determinista.

4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos:

4.6.1. Variable estilos de comunicación:

La Técnica e instrumento, se empleará la técnica de encuesta, el instrumento será el cuestionario. Este instrumento consta de 45 ítems distribuidos en tres dimensiones, en la dimensión comunicación asertiva, agresiva y pasiva; 15 ítems, en dimensión de comunicación

agresiva, 15 ítems en dimensión de comunicación pasiva, 15 ítems, en dimensión asertiva, las alternativas de respuesta son: para cada reactivo de 3 alternativas; respuestas asertivas (3 puntos); respuestas agresivas (2 puntos), respuestas pasivas (1 punto).

La comunicación de enfermería se clasifica como:

Comunicación asertiva 35 - 45

Comunicación agresiva 17 – 34

Comunicación pasiva 01 – 16

El instrumento es elaborado por las investigadoras Tueros Justo Edali Dayumi, Carhuamaca Castillo Yerhaldine Valerie que fue validada por juicio de expertos y sometida a prueba piloto con 30 enfermeras así mismo se aplicó la confiabilidad por alfa de cronbach.

4.6.2. Tipos de conflicto laboral en ejercicio de enfermería:

La Técnica e instrumento; se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento será el cuestionario. Este instrumento consta de 30 ítems distribuidos en tres dimensiones, en la dimensión conflicto laboral interpersonal, intergrupala e intrapersonal; 12 ítems, en dimensión de intrapersonal, 07 ítems en dimensión interpersonal, 11 ítems, en dimensión intergrupala, las alternativas de respuesta son: para cada reactivo de 3 alternativas; respuestas conflicto laboral baja (3 puntos); conflicto laboral media (2 puntos),

conflicto laboral alta (1 punto).

Los tipos del conflicto Laboral en el ejercicio de la Profesión se clasifica como:

Conflicto laboral alto 01 - 29

Conflicto laboral medio 30 – 59

Conflicto laboral bajo 60 – 90

Para mejorar los instrumentos, estos serán sometidos a la validez de contenido, mediante la revisión de profesionales especialistas en el área que contribuirán con sus competencias al perfeccionamiento del instrumento. Asimismo se tendrá en cuenta las sugerencias respectivas reformulándose algunos ítems del mismo; siendo justificado su contenido en el marco teórico.

El instrumento es elaborado por las investigadoras Tueros Justo Edali Dayumi, Carhuamaca Castillo Yerhaldine Valerie que fue validada por juicio de expertos y sometida a prueba piloto con 30 enfermeras así mismo se aplicó la confiabilidad por alfa de cronbach.

La prueba que se utilizará para evaluar los resultados del juicio de expertos será la Binomial considerándose como significativa la concordancia entre los expertos obteniéndose como resultado instrumento válido, así mismo se realizará la prueba piloto en el mismo con una población de 30 enfermeras de los servicios del Hospital Regional Docente

Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, cuyas características son similares a la población de estudio, para obtener la prueba de confiabilidad mediante la aplicación de alfa de cronbach.

4.7. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para tabular la información derivada de los datos obtenidos se utilizará el paquete estadístico spss para software de ciencias sociales, versión 29. Además, tablas, estadísticas y gráficos globales. El análisis de los resultados se basará en las dimensiones individuales.

La correlación entre la comunicación de enfermería y el conflicto laboral en el hospital clínico quirúrgico regional docente Daniel Alcides Carrión se probará utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, y también se calculará la normalización de los datos para probar la hipótesis estadística. El ejemplar. Las pruebas estadísticas aplicadas tienen un 'valor p' de $p < 0,05$ como estándar de significación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentación e interpretación de datos:

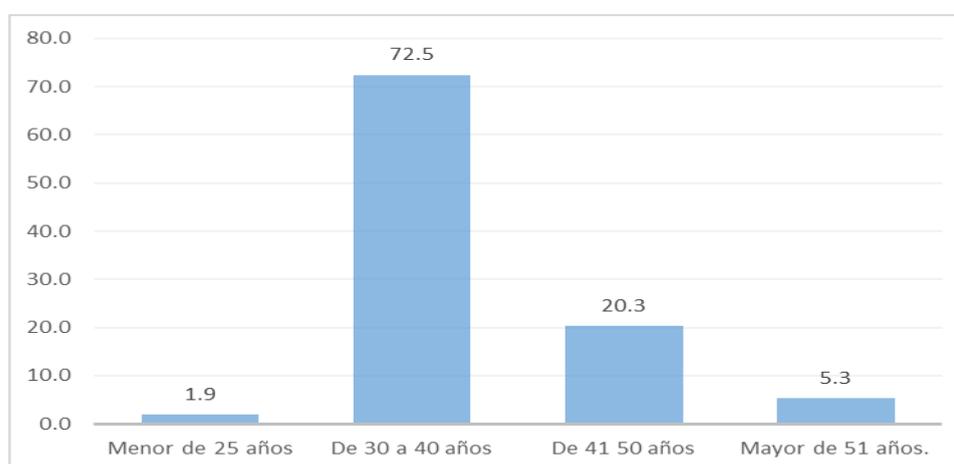
Para el procesamiento y análisis se emplearon métodos estadísticos descriptivos, incluidas tablas de resumen básicas. Se emplearon los paquetes estadísticos Excel 2016 y spss v.29 en español para windows 10 para mejorar la precisión de datos.

Tabla 1 – Edad de Enfermeras del Hospital Regional Docente ClínicoQuirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

EDAD	FI	FI%
Menor de 25 años	4	1.9
De 30 a 40 años	150	72.5
De 41 a 50 años	42	20.3
Mayor de 51 años.	11	5.3
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Grafico 1 – Edad de Enfermeras del Hospital Regional Docente ClínicoQuirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

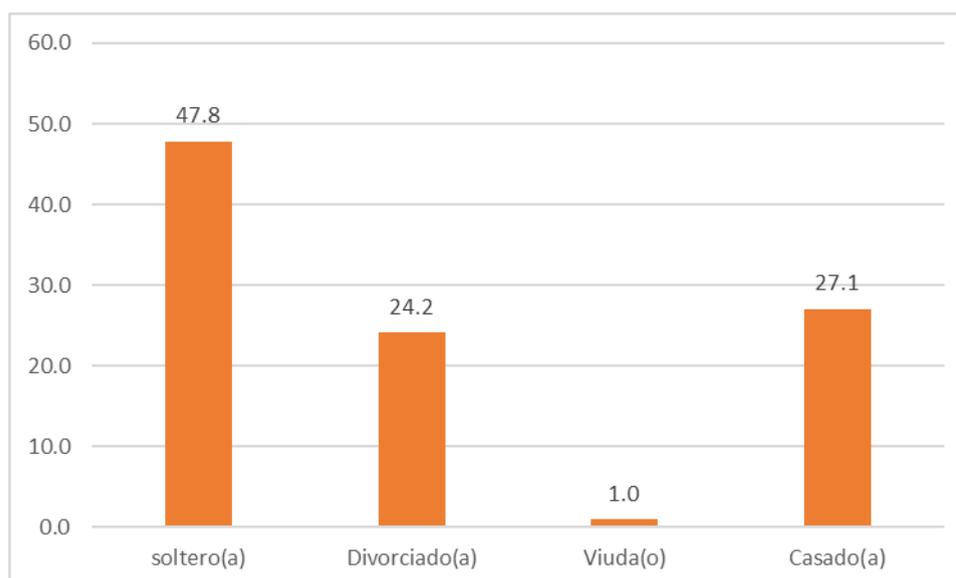
La edad de las Enfermeras del Hospital en su mayoría es de 72.5% (150) están entre las edades de 30 a 40 años, seguida de 20.3% (42) enfermeras están en las edades de 41 a 50 años, mientras que 5.3% (11) son mayores de 51 años en adelante y solo 1.9% (04) son enfermeras menores de 25 años.

Tabla 2 – Estado Civil de las Enfermeras del Hospital Regional DocenteClínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

ESTADO CIVIL	FI	FI%
soltero(a)	99	47.8
Divorciado(a)	50	24.2
Viuda(o)	2	1.0
Casado(a)	56	27.1
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 2 – Estado Civil de las Enfermeras del Hospital Regional DocenteClínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

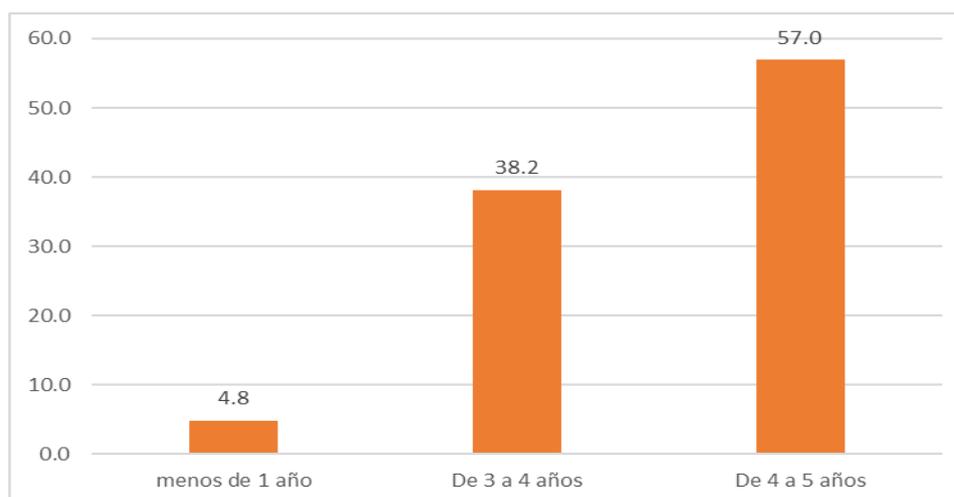
El estado Civil de las Enfermeras el 47.8% (99) se encuentran en la condición de solteras(os), seguido de 27.1% (56) son casados(as), mientras que el 24.2% (50) son divorciados(as) y 1% (02) son viudos(as) las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente ClínicoQuirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 3 – Tiempo de servicio laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tiempo de servicio laboral	FI	FI%
menos de 1 año	10	4.8
De 3 a 4 años	79	38.2
De 4 a 5 años	118	57.0
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión

Figura 3 – Tiempo de Servicio Laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

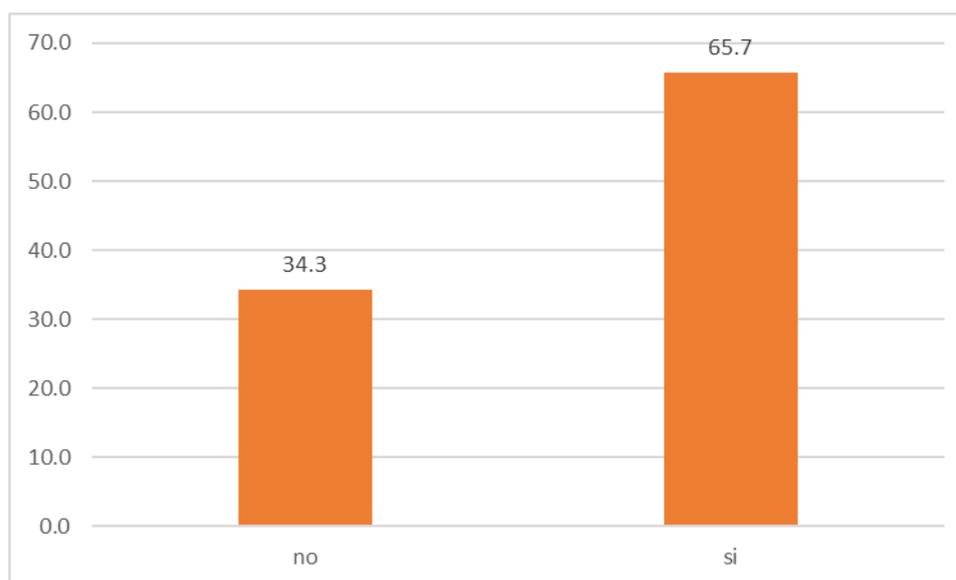
El tiempo de servicio de las Enfermeras es que el 57% (118) se encuentran laborando de 4 a 5 años, seguido de 38.2%(79) llevan trabajando de 3 a 4 años, mientras que el 4.8%(10) trabajan menos de 1 año de servicios las Enfermeras en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 4 – Hijos de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

HIJOS	FI	FI%
No	71	34.3
Si	136	65.7
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 4 – Hijos de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

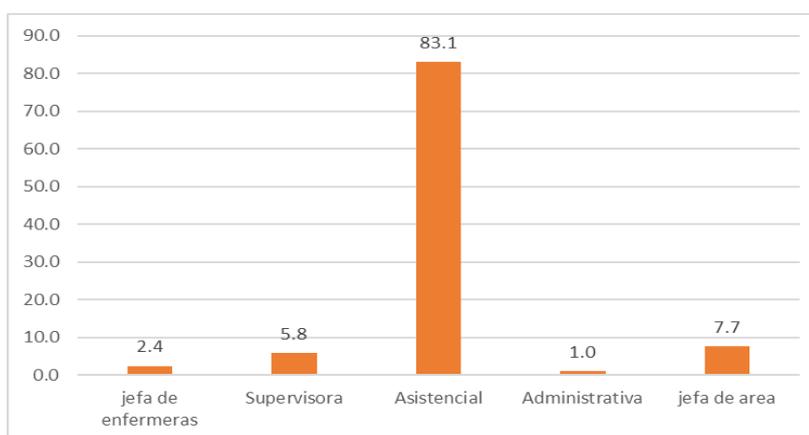
De un total de 207 enfermeras del Hospital tienen hijos en 65.7% (136) mientras que 34.3% (71) no tienen hijos las Enfermeras(os) en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 5 – Cargo Actual de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Cargo Actual	FI	FI%
Jefa de enfermeras	5	2.4
Supervisora	12	5.8
Asistencial	172	83.1
Administrativa	2	1.0
jefa de area	16	7.7

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 5 – Cargo Actual de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

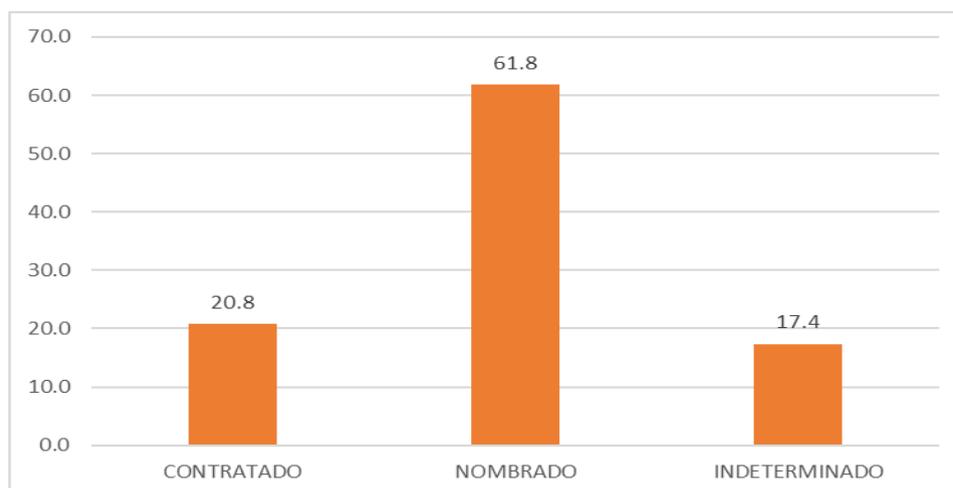
El cargo actual de las enfermeras que trabajan en su mayoría en un 83.1% (172) son asistenciales, seguido de 7.7% (16) son jefe de área, mientras que un 5.8% (12) son supervisoras, el 2.4% (5) son jefas de Enfermeras y 1% (02) son enfermeras en la parte administrativa en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 6 – Régimen Laboral de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Regimen Laboral	FI	FI%
CONTRATADO	43	20.8
NOMBRADOS	128	61.8
INDETERMINADO	36	17.4
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 6 – Régimen Laboral de las Enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

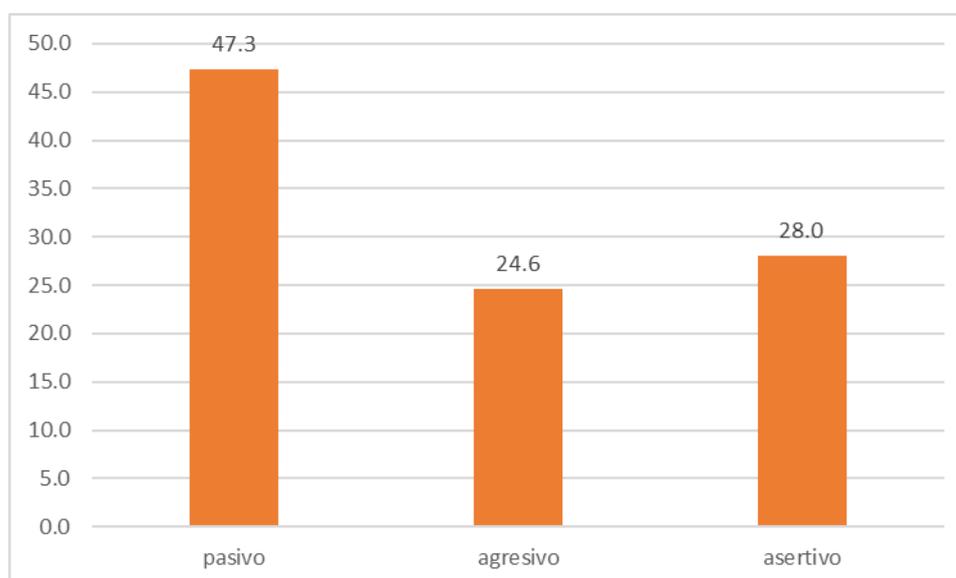
Los regímenes laborales de las enfermeras en su mayoría son nombrados en un 61.8% (128) enfermeras, seguido de 20.8 % (43) es de contrato administrativo de servicios (CAS), mientras que un 17.4 % (36) enfermeras son indeterminados en su contrato en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 7 – Estilos de Comunicación de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

ESTILOS DE COMUNICACIÓN	FI	FI%
pasivo	98	47.3
agresivo	51	24.6
asertivo	58	28.0
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 7 – Estilos de Comunicación de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

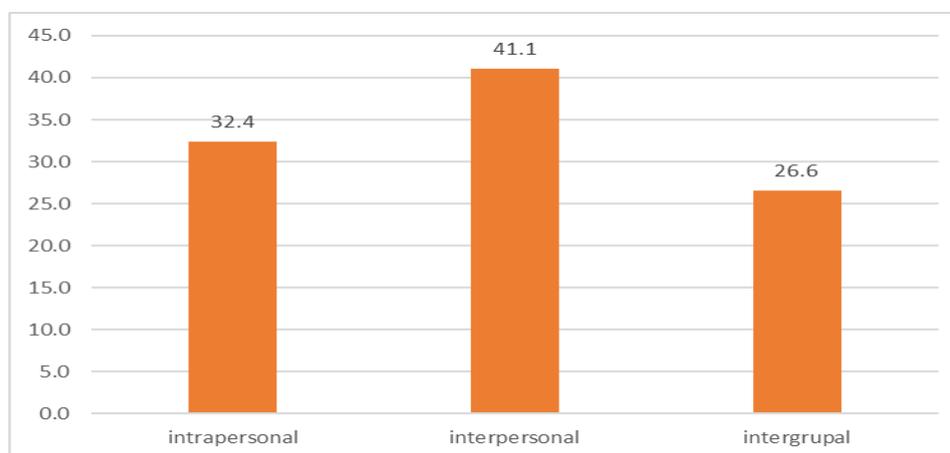
En cuanto a los estilos de comunicación de las enfermeras el 47.3% (98) son de estilo de comunicación pasivo, mientras que el 24.6%(51) tienen un estilo de comunicación agresiva, a diferencia del 28% (58) son de estilo de comunicación asertivo de las enfermeras que trabajan en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 8 – Tipos de conflicto Laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Conflicto Laboral	FI	FI%
intrapersonal	67	32.4
interpersonal	85	41.1
intergrupal	55	26.6
Total	207	100.0

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión.

Figura 8 – Tipo de conflicto laboral de las Enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.



Fuente: Encuesta propia

Los tipos de conflicto laboral de las enfermeras el 41.1% (85) son conflictos laborales interpersonales, mientras que el 32.4% (67) es un tipo de conflicto laboral intrapersonal, seguido de 26.6%(55) tienen un tipo de conflicto laboral intergrupal de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

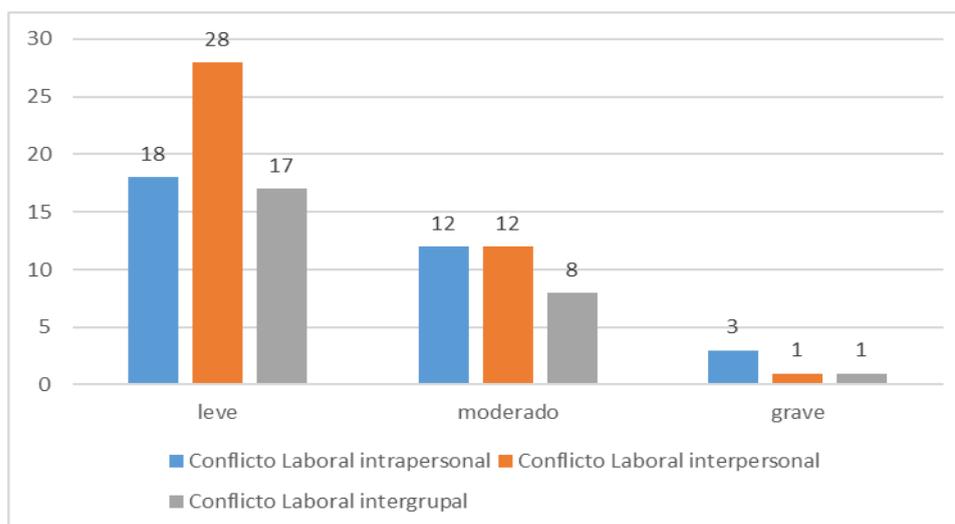
Tabla 9 – Relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Estilo de Comunicación Pasiva	Tipo de conflicto Laboral						Total	
	intrapersonal	FI%	interpersonal	FI%	intergrupal	FI%		FI%
leve	37	18	58	28	36	17	131	63
moderado	24	12	24	12	16	8	64	31
grave	6	3	3	1	3	1	12	6
Total	67	32	85	41	55	27	207	100

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides

Carrión

Figura 9 – Relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.



Fuente: Encuesta propia

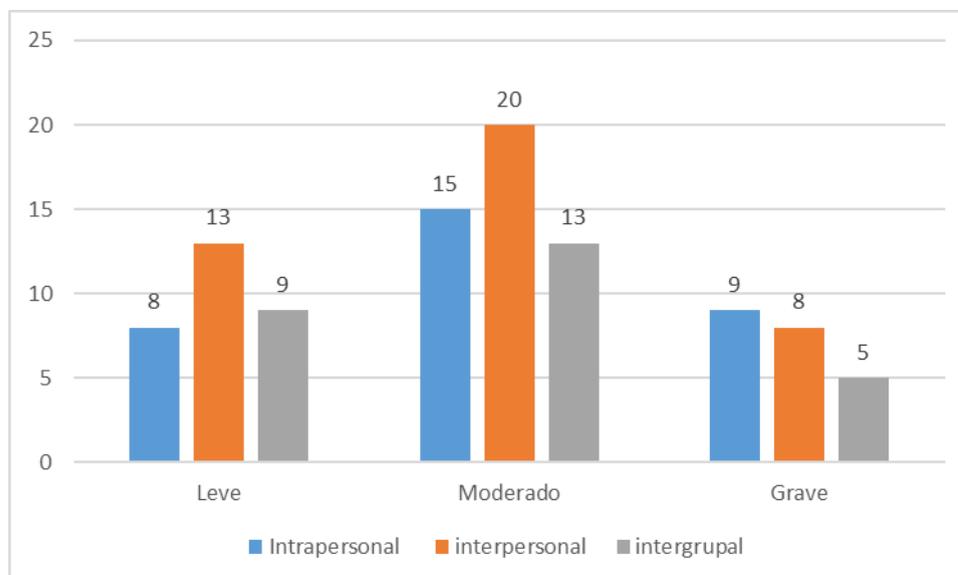
El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras se encuentran en 28% (58) tienen una comunicación pasiva leve, mientras que el conflicto laboral intrapersonal con un 18% (37) tienen una comunicación pasiva leve y un conflicto laboral intergrupal 17% (36) tienen una comunicación pasiva leve,, representando en su mayoría el estilo de comunicación pasiva leve con un conflicto interpersonal de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 10 – Relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Estilo de Comunicación Agresivo	Tipo de Conflicto Laboral						Total	
	intrapersonal	FI%	interpersonal	FI%	intergrupal	FI%		FI%
leve	17	8	27	13	18	9	62	30
moderado	32	15	41	20	26	13	99	48
grave	18	9	17	8	11	5	46	22
Total	67	32	85	41	55	27	207	100

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión

Figura 10 – Relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.



Fuente: Encuesta propia

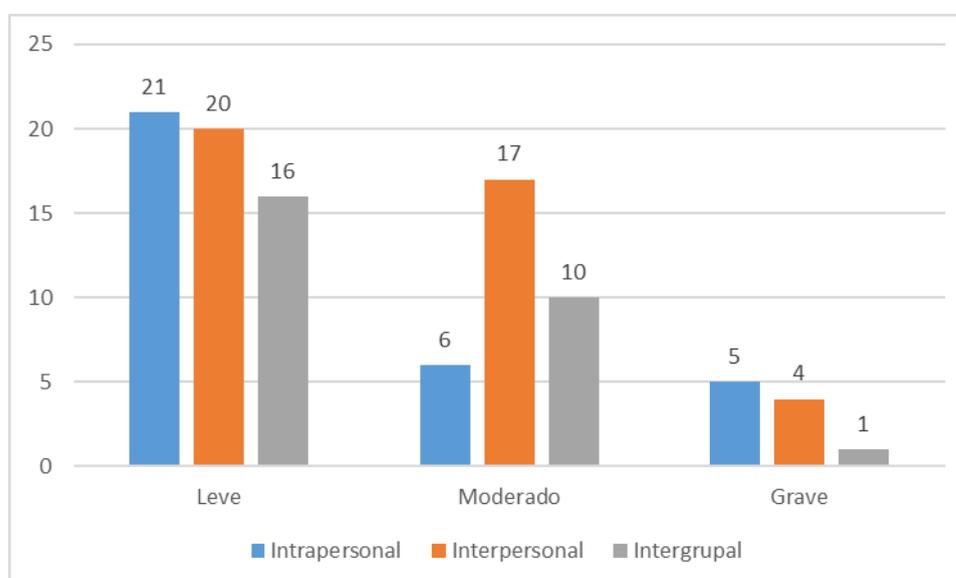
El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 20% una comunicación agresiva moderada, mientras que el conflicto laboral intrapersonal es un 15% (32) con una comunicación agresiva moderado y un conflicto laboral intergrupal 13% (26) tienen una comunicación agresiva, representando en su mayoría el estilo de comunicación agresiva moderada con un conflicto interpersonal de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Tabla 11 – Relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Estilo de Comunicación Pasiva	Tipo de Conflicto Laboral						Total	
	intrapersonal	FI%	interpersonal	FI%	intergruppal	FI%		FI%
leve	44	21	42	20	34	16	120	58
moderado	13	6	35	17	20	10	68	33
grave	10	5	8	4	1	1	19	9
Total	67	32	85	41	55	27	207	100

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión

Figura 11 – Relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.



Fuente: Encuesta propia

El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 20% una comunicación asertiva leve, mientras que el conflicto laboral intrapersonal es un 21% (44) con una comunicación asertiva leve y un conflicto laboral intergruppal 16% (34) tienen una comunicación asertiva leve, representando en su mayoría el estilo de comunicación asertivo leve con un conflicto intrapersonal de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

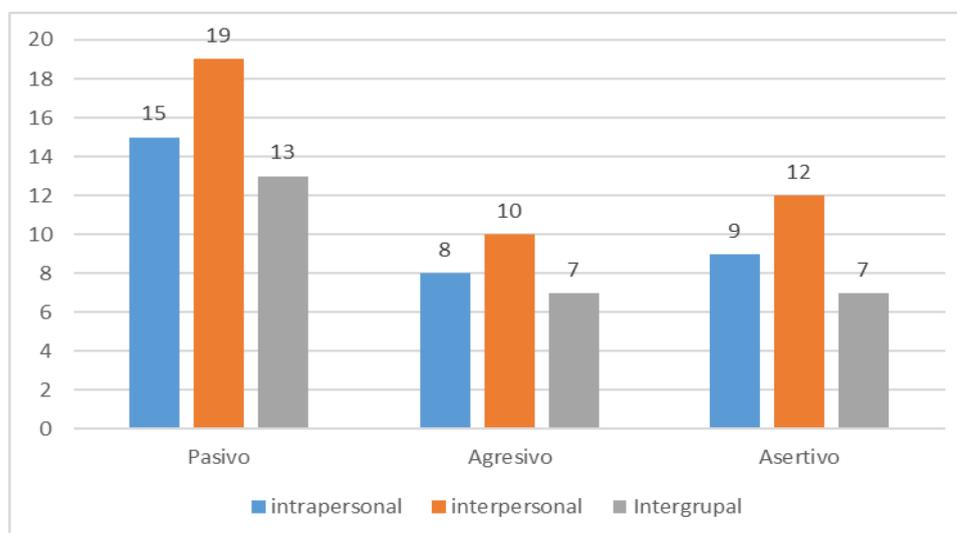
Tabla 12 – Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboralen ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Estilo de Comunicación	Tipo de Conflicto Laboral						Total	
	Intrapersonal	FI%	interpersonal	FI%	intergrupal	FI%		FI%
Pasivo	31	15	40	19	27	13	98	47
Agresivo	17	8	20	10	14	7	51	25
Asertivo	19	9	25	12	14	7	58	28
Total	67	32	85	41	55	27	207	100

Fuente: encuesta realizada a las enfermeras en el HRDCQ Daniel Alcides

Carrión

Figura 12 – Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.



Fuente: Encuesta propia

El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 19% (40) una comunicación pasiva, mientras que el conflicto laboral intrapersonal es un 15% (31) con una comunicación pasiva y un conflicto intergrupal 13% (27) tienen una comunicación pasiva, a nivel de conflicto interpersonal en un 12% (25) tienen una comunicación asertiva mientras que el 10%(20) tienen una comunicación agresiva de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

5.2. Proceso de prueba de Hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad:

Pruebas de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
comun	0.303	207	0.000
laboral	0.214	207	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad se aplicó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnoff porque fueron 207 más de 50 personas encuestadas. Se eligió el estadístico rho no paramétrica de Spearman porque es significativo (alrededor de $0,000 \pm 0,05$) e implica que los datos no se distribuyen normalmente.

Planteamiento de Hipótesis general:

Hipótesis Alterna (Ha):

H1: Existe relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Hipótesis Nula (Ho):

Ho: No existe relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.

Nivel de Significancia (A) y Nivel de Confianza (Y)

(α) = 0,05 (5%); (Y) = 0,95 (95%)

Función o Estadística de Prueba:

La prueba de correlación de rangos de Spearman no proporciona ninguna indicación de cómo se distribuirán los datos. La correlación del rango de lancero se puede determinar utilizando la fórmula que se proporciona a continuación:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Correlación de rango de Spearman

D = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = número de observaciones

Valor Calculado

El valor calculado (VC) de la prueba de Rho spearman y “p” valor se obtiene en la Tabla siguiente:

TABLA N° 14

OBTENCIÓN DEL VALOR CALCULADO DE LA PRUEBA RHO

SPEARMAN

		Correlaciones		
			Común	Laboral
Rho de Spearman	común	Coefficiente de correlación	1.000	0.731
		Sig. (bilateral)		0.031
		N	207	207
	laboral	Coefficiente de correlación	0.731	1.000
		Sig. (bilateral)	0.031	
		N	207	207

FUENTE: Base de datos SPSS 29.

Decisión estadística:

El rho Spearman es una prueba de correlación no paramétrica que determina el nivel de significancia, que oscila entre 1 y -1. Los valores cero indican que no existe correlación entre las variables analizadas, mientras que los valores 1 indican una correlación directa máxima y los valores -1 indican una correlación inversa máxima.

Conclusión estadística:

La hipótesis nula queda invalidada cuando el valor 'p' es 0,031 y está por debajo de 0,05. La prueba 'rho Spearman' es de 0,031, y los parámetros establecidos sugieren que se acerca más a 0 con un valor de 0,031, lo que indica una conexión entre ambas variables.

Interpretación de los resultados

La probabilidad de una respuesta es menor que 0,05 y el valor p es 0,031. Por tanto, la hipótesis nula de la investigación queda desacreditada. El coeficiente de correlación rho de Spearman fue de 0,731, lo que indica una correlación positiva significativa. Por lo tanto, existe una conexión entre los estilos de comunicación y los conflictos laborales, y esto sería un factor crucial para las enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023. La correlación entre los estilos de comunicación y los conflictos laborales se establece en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

Análisis y discusión de resultados

Determinar la relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023, Las enfermeras del hospital quirúrgico clínico Daniel Alcides Carrión en 2023 tienen más probabilidades de tener un conflicto de comunicación pasiva que el trabajo intrapersonal y el conflicto intergrupar. La edad media, la moda y la desviación estándar fueron 38,5, 37 y 9,3. Las puntuaciones más altas se otorgaron a los indicadores de comunicación interna y gestión de conflictos, siendo la comunicación interna la puntuación más alta y la comunicación ascendente la más baja. La comunicación interna y el manejo de conflictos mostraron una correlación positiva estadísticamente significativa entre las dos medidas, $r 0,2605$, $p 0,0092$, $ci 0,0665$ a $0,4355$,

Los resultados del estudio revelaron que los dominios interpersonales se caracterizaban por comunicación y actitudes neutrales, a pesar de que el tratamiento indicaba sólo un promedio positivo. Los principales conflictos laborales se concentraron en los registros de enfermería, cuestiones personales, cuestiones ejecutivas y descontento con la remuneración. Todos debemos ser competentes en comunicarnos con su equipo para garantizar el éxito. Todas estas iniciativas requieren una comunicación efectiva, incluida la autosuficiencia, la colaboración en equipo, la delegación de trabajo a compañeros de equipo y la comunicación con informes de progreso. (69).

La forma en que los miembros del equipo se expresan inicialmente indica estilos de comunicación. Estos estilos pueden influir en la forma en que un miembro del equipo se comporta en una reunión individual, se comunica por correo electrónico o se comunica con colegas. La comunicación eficaz en el trabajo se puede lograr identificando el estilo de comunicación de un miembro del equipo. Los estilos de comunicación de la vida real son algo común.

Describir la relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. Los enfermeros presentan una gama de conflictos laborales, siendo 28 58 leves en comunicación pasiva y 18 37 en intrapersonal, 17 36 en intergrupala y 78 leves en comunicación pasiva. Las enfermeras del hospital clínico quirúrgico regional docente Daniel Alcides Carrión 2023 tienen un estilo de comunicación pasiva que es leve. La relación entre el ser humano y su entorno resulta en comunicación y atención dentro de una unidad de emergencia, con sus diferentes objetivos, opciones, instrumentos y posibilidades expresivas, independientemente del espacio de atención(12). El tipo de conflicto más común fue la comunicación personal (13). La comunicación es crucial para prevenir malentendidos y conflictos en las relaciones humanas. La comunicación intrapersonal, o comunicación personal, pone mayor énfasis en las personas que necesitan intercambiar cantidades significativas de información en una ubicación física compartida (70). Los comunicadores pasivos tienden a ser menos críticos

y de mente más abierta. A menudo, no responden y ceden ante los demás. Exhiben una mala postura corporal, incapacidad para mantener contacto visual e incapacidad para responder con un "no". y con frecuencia evitan la comunicación directa, lo que puede provocar falta de comunicación, ira o resentimiento.

Describir la relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 20% (41) una comunicación agresiva moderada, mientras que el conflicto laboral es intrapersonal es un 15% (32) con una comunicación agresiva moderado y un conflicto intergrupial 13% (26) Mantenga una estrategia de comunicación contundente con el moderador, demostrando un enfoque engran medida no amenazante que siguen las enfermeras del hospital quirúrgico clínico docente regional Daniel Alcides Carrión 2023. El análisis de correlación ha revelado una diferencia significativa en la eficacia de diferentes estilos de comunicación a la hora de resolver conflictos. El hospital nacional de Carrión. (14). Las variables resolución de conflictos y comunicación efectiva están interrelacionadas, dando como resultado que la comunicación se considere efectiva con una puntuación baja de 64,4, moderadamente alta con 35,6 y sin puntuación alta. La resolución de conflictos es 98,8 (baja), 1,2 (media) y no hay puntuaciones altas. En consecuencia, la alianza de ingeniería civil de la rioja tiene una fuerte conexión entre la comunicación efectiva y la resolución de conflictos (16).

El hallazgo es que el desempeño laboral no se ve afectado principalmente por los conflictos laborales familiares, por lo que es necesario considerar otros factores (17). Estos individuos pueden parecer inactivos en la superficie, pero sus pensamientos más internos pueden hacer que actúen de manera sutil o unidireccional. Despreciar a alguien o causar revuelo en ausencia de un directivo. Son incapaces de identificar su enojo, sus expresiones no se alinean con sus emociones e incluso se niegan a reconocer la existencia de un problema. Los comunicadores pasivo-agresivos son conscientes de sus necesidades, pero les cuesta comunicarlas de forma eficaz (70). Estos individuos interrumpen o expresan sus opiniones sobre los demás, invadiendo el espacio personal de sus colegas. Usan una voz fuerte y contundente para comunicarse, hacen contacto visual intenso y amenazan a otros con intimidación, crítica o violencia. Si bien es un hecho que logran sus objetivos, también pueden causar daño a quienes ayudan. Pueden ser percibidos como líderes y recibir la admiración de sus amigos y familiares.

Describir la relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023. El tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 20% (42) una comunicación asertiva leve, mientras que el conflicto laboral es intrapersonal es un 21% (44) con una comunicación asertiva leve y un conflicto intergrupales 16% (34) tienen una comunicación asertiva leve, representando en su mayoría la comunicación es de estilo de

comunicación asertivo leve de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023. Las enfermeras tuvieron altos niveles de comunicación, siendo 58 asertivas, 34 regulares y 8 poco asignadas. El grado de comunicación asertiva está estrechamente vinculado al desempeño laboral, siendo 52 enfermeros con calificación alta, 36 con calificación regular y 12 con calificación baja. La prueba arrojó una puntuación de 0,05 (15). Comprender el lenguaje y las acciones de los demás es fundamental para comunicarse de forma eficaz. Los líderes deben ser responsables de sus declaraciones y transparentes sobre sus opiniones para desarrollar un enfoque de comunicación más asertivo. También necesitan mantener contacto visual y expresar sus necesidades y deseos con confianza. Deben estar dispuestos a aceptar críticas y elogios y recibir tanto elogios como críticas con una actitud amigable, humilde y positiva. Con el tiempo, deberán llegar a ser capaces de negarse. es crucial que reconozcan sus propias limitaciones y la cantidad de esfuerzo necesario para alcanzarlas (70). Considerada la forma más eficiente de comunicarse, permite a los gerentes alcanzar objetivos estratégicos dentro del plazo designado. Los comunicadores comunicativos pueden expresar sus propias necesidades, deseos, ideas y sentimientos sin dominar las necesidades y perspectivas de los demás. Señalan que cuando los derechos de una persona se comparan con los suyos, ambas partes se benefician.

CONCLUSIONES

En el tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras se encuentran en un 28% (58) y tienen una comunicación pasiva leve, mientras que en el conflicto laboral intrapersonal esta con un 18% (37) y tienen una comunicación pasiva leve por ultimo un conflicto intergrupales con un 17% (36) que también tienen una comunicación pasiva leve, representando en su mayoría la comunicación pasiva de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

En el tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan un 19% (40) una comunicación pasiva, mientras que el conflicto laboral intrapersonal es un 15% (31) con una comunicación pasiva y por ultimo un conflicto intergrupales con un 13% (27) tiene una comunicación pasiva; a nivel de conflicto interpersonal en un 12% (25) tienen una comunicación asertiva mientras que el 10% (20) tienen una comunicación agresiva las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

En el tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan un 20% (42) una comunicación asertiva leve, mientras que en el conflicto laboral intrapersonal es un 21% (44) con una comunicación asertiva leve y por último un conflicto intergrupales en un 16% (34) tienen una comunicación asertiva leve, representando en su mayoría la comunicación asertiva leve de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

En el tipo de conflicto laboral interpersonal las enfermeras utilizan en un 20% (41) una comunicación agresiva moderada, mientras que el conflicto laboral intrapersonal en un 15% (32) con una comunicación agresiva moderado y por ultimo en un conflicto intergrupalo con un 13% (26) tienen una comunicación agresiva moderada representando en su mayoría la comunicación es de estilo agresivo moderado de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2023.

El valor de P es de 0,031, lo que es menor a 0.05. Esto resulta en el rechazo de la hipótesis nula de la investigación. Además, se encontró un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,731, lo que indica una alta asociación positiva. Por lo tanto, se cree que existe una correlación entre los estilos de comunicación y los tipos de conflictos laborales, y esto sería significativo para las enfermeras que trabajan en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión de Huancayo en 2023. Se determina que existe una correlación entre los estilos de comunicación y los tipos de conflictos laborales en el ejercicio de enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo en el año 2023.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación de programas para concientizar a las licenciadas de enfermería sobre la importancia del manejo de conflictos y la comunicación asertiva.
- Es necesario que los docentes universitarios inculquen la participación en talleres sobre la comunicación efectiva en los futuros enfermeros.
- Realizar talleres a las licenciadas en enfermería enfocados en el buen trato entre sí mismas en el hospital para manejar el conflicto laboral.
- Las Licenciadas de enfermería deberán participar y organizar talleres de comunicación asertiva para mejorar el intercambio de ideas y prevenir futuros conflictos laborales.
- Para brindar una atención de alta calidad, las licenciadas de enfermería del hospital deberían capacitarse en el manejo de conflictos laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Machado BP, Paes LG, Diaz P da S, dos Santos TM, de Lima SBS, Prochnow AG. Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermero. Index de Enfermería [Internet]. 2012 [cited 2022 Apr 7];21(1–2):58–61. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
2. Martínez-Rodríguez E, Ladislao García-Martínez L. Perinatología y reproducción Humana artículo de educación. [cited 2022 Apr 10]; Available from: www.medigraphic.org.mx
3. 1. Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud [Internet]. [cited 2022 Apr 8]. Available from: <https://alternativas.me/9-agosto-septiembre-2012/4-condiciones-laborales-y-desgaste-profesional-en-trabajadores-de-la-salud>
4. Comunicación y salud [Internet]. [cited 2022 Apr 10]. Available from: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2016000100001
5. Machado BP, Paes LG, Diaz P da S, dos Santos TM, de Lima SBS, Prochnow AG. Conflictos en las instituciones de salud: desafío necesario al trabajo del enfermero. Index de Enfermería [Internet]. 2012 [cited 2022 Apr 10];21(1–2):58–61. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000100013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Ospina EB. Nacional de salud de España Internal Communication in

- the Spain National Health System. 2012;139–59.
7. Abarca Arias YM, Espinoza Moreno TM, Llerenan Callata SG, Berrios Manrique NY. Labor conflicts types and their management innursing practice. *Enferm Glob.* 2020;19(1):470–8.
 8. Aguirre FG, Gambini JA, Ramos-Castillo J, Médico P, Fiori RA, Sabogal P, et al. Conflictos laborales en el sector salud del Perú. *An la Fac Med [Internet]*. 2015 Feb 18 [cited 2022 Apr 8];76(SPE):63–5. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 9. La comunicación en salud como premisa fundamental para la percepción de riesgo en las poblaciones | González Díaz | *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología [Internet]*. [cited 2022 Apr 10]. Available from: <http://www.revepidemiologia.sld.cu/index.php/hie/article/view/40/18>
 10. De C, Que A, El B, De P. Universidad Regional Autonoma de los Andes Facultad de Ciencias Medicas carrera de Enfermería Proyecto de Investigación previo a la obtención del Titulo de Licenciada en Enfermería.
 11. Holguín Quichimbo AN. Comunicación enfermera-cliente en el cuidado de urgencias obstétricas en el Hospital General Rodríguez Zambrano. 2024 Jul 29 [cited 2024 Aug 19]; Available from: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6599>
 12. Bravo E, Bravo EA, Gonzalez-Argote J. Comunicación interna y

- abordaje de los conflictos en el sector de enfermería. Rev Científica Arbitr la Fund Mentecl [Internet]. 2021 Dec 20 [cited 2022 Apr 10];6(0):enero-diciembre. Available from: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/256>
13. Santos M, Santos MT, Gonzalez-Argote J. Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. Rev Científica Arbitr la Fund Mentecl [Internet]. 2022 Feb 16 [cited 2022 Apr 16];7(0):enero-diciembre. Available from: <https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/274>
 14. Longa S, Jussara A, De S, Ambiental G. Facultad De Ingeniería Y Arquitectura Escuela Profesional De Ingeniería Ambiental Trabajo De Suficiencia Profesional Para Obtener El Título Profesional De Ingeniero Ambiental Autora. 2020;(Covid 19):0–3.
 15. Guardia Aguirre F, Alva Gambini J, Ramos Castillo J. Conflictos laborales en el sector salud del Perú. An la Fac Med. 2015 Feb 18;76:63.
 16. Estilos de comunicación de los jefes del servicios y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018 [Internet]. [cited 2022 Apr 10]. Available from: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5243>
 17. Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera.

- Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018 [Internet]. [cited 2022 Apr 10]. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>
18. Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el sindicato de construcción civil de Rioja, San Martín-2021 [Internet]. [cited 2022 Apr 10]. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72576>
 19. Conflictos laborales – familiares y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital I Juanjuí EsSalud, 2019 [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2225>
 20. Ramiro Altamira-Camacho R. Epistemología y reflexión crítica en la evaluación de teorías de Enfermería: desafiando paradigmas y construyendo conocimiento. Lux Médica [Internet]. 2024 Mar 7 [cited 2024 Aug 19];19(56):2024. Available from: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/5004>
 21. Silva Sánchez C. Challenges and benefits of integrating nursing epistemology in the clinical practice of critical care units. [cited 2024 Aug 19]; Available from: <https://doi.org/10.5354/2452-5839.2024.73775>
 22. Ana Bertha J-C, María Teresa S-D, Teresa S-E, Celaya de, asociada P, Bertha Jiménez-Castro A. Profesora Investigadora Titular “A”. Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco, 2 Profesora suplente. Facultad de Enfermería y Obstetricia

Correspondencia: Algunas reflexiones sobre la filosofía de Virginia Henderson. Rev Enferm IMSS. 2004;12(2):61–3.

23. Silva ER da, Alencar EB de, Dias EA, Rocha LC da, Carvalho SCM de. Transculturalidade na enfermagem baseada na teoria de Madeleine Leininger. Rev Eletrônica Acervo Saúde [Internet]. 2021 Feb 1 [cited 2024 Aug 19];13(2):e5561–e5561. Available from: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/5561>
24. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee [Internet]. [cited 2022 Apr 13]. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005
25. Bioseguridad [Internet]. [cited 2022 Jan 16]. Available from: <https://www.insst.es/-/bioseguridad>
26. Corrales Pérez A, Quijano León NK, Alfonso E, Coronado G, Autónoma De Yucatán U. Empatía, Comunicación asertiva y seguimiento de empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. un programa para desarrollar habilidades para la vida. Empathy, assertive communication and follow-up of rules A program to develop skills for life.
27. Aprende a reconocer tu estilo de comunicación | Conexión ESAN [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/aprende-a-reconocer-tu-estilo-de-comunicacion>

28. Comunicación pasiva - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-pasiva.html>
29. Comunicación pasiva: qué es y cómo reconocerla en 4 características [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://psicologiyamente.com/social/comunicacion-pasiva>
30. La comunicación asertiva, una habilidad fundamental para el convivir | Universidad Central [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.ucentral.edu.co/noticentral/comunicacion-asertiva>
31. Técnicas de comunicación asertiva | divulgación dinámica [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>
32. Comunicación asertiva - Qué es, definición y concepto | 2022 | Economipedia [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-asertiva.html>
33. Tipos de comunicación asertiva | 2022 | Economipedia [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-comunicacion-asertiva.html>
34. Comunicación agresiva | PsicoGlobal [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.psicoglobal.com/blog/comunicacion-agresiva>

35. Características y consecuencias del estilo de comunicación agresivo [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://blog.masquemedicos.com/caracteristicas-y-consecuencias-del-estilo-de-comunicacion-agresivo/>
36. ¿Qué es la comunicación agresiva? [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.psicologoencasa.es/la-comunicacion-agresiva/>
37. Comunicación agresiva: características y ejemplo [Internet]. [cited 2022 Apr 15]. Available from: <https://www.lifeder.com/comunicacion-agresiva/>
38. Immunization and Respiratory Diseases (NCIRD) Home | CDC [Internet]. [cited 2022 Jan 16]. Available from: <https://www.cdc.gov/ncird/index.html>
39. La comunicación agresiva en la empresa [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://empresariados.com/la-comunicacion-agresiva-en-la-empresa/>
40. Teresa C, Flores A. Las relaciones interpersonales en Enfermería.
41. Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de centro quirurgico del Hospital Cayetano Heredia 2018.
42. Barrios A. Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. Rev Psicol [Internet]. 2016 [cited 2022 Apr 16];34(2):261–91. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So254-92472o16000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

43. Conflicto - Concepto, tipos, elementos, causas y ejemplos [Internet]. [cited 2022 Apr 16]. Available from: <https://concepto.de/conflicto/>
44. Conflictos Interpersonales y Comunicación | Centro Codex [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <http://centrocodex.com/blog/conflictos-interpersonales-y-comunicacion/>
45. Conflicto Intrapersonal: Características y Causas Principales [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.lifeder.com/conflicto-intrapersonal/>
46. D Conflictos laborales: Qué son, tipos y resolución | Grupo Atico34 [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/conflictos-laborales/>
47. Conflicto Intrapersonal - Intrapersonales.com [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://intrapersonales.com/conflicto/>
48. Conflicto intrapersonal: concepto, causas, tipos, consecuencias. [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: http://es.housepsych.com/vnutrilichnostnyiy-konflikt_default.htm
49. 14 TIPOS de CONFLICTOS y su resolución - Con ejemplos [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.psicologia-online.com/tipos-de-conflictos-y-su-resolucion-5367.html>
50. Conflicto intergrupar: causas, tipos, ejemplos, resolución [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: http://es.housepsych.com/mezhgruppovoy-konflikt_default.htm

51. Conflicto intergrupalo (Psicología Social) [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia-social/conflicto-intergrupalo>
52. ¿Qué es la comunicación efectiva? Elementos, tipos y ejemplos [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://blog.hubspot.es/sales/comunicacion-efectiva>
53. ¿Qué es la mediación? - Mediación Chile [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.mediacionchile.cl/sitioumed/trabajadores/>
54. Habilidades fundamentales de la persona mediadora | Fundación Gizagune [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.fundaciongizagune.net/habilidades-fundamentales-de-la-persona-mediadora/>
55. Las principales habilidades comunicativas del mediador - MEDAC [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://medac.es/blogs/masteres-online/habilidades-comunicativas-del-mediador>
56. Tipo de negociaciones y alternativas de negociación - CETYS Educación Continua [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.cetys.mx/educon/tipo-de-negociaciones-y-alternativas-de-negociacion/>
57. Negociación - Qué es, definición y significado | 2022 | Economipedia [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/negociacion.html>

58. ¿Por qué etapas pasa la negociación?? [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://www.ceupe.cl/blog/por-que-etapas-pasa-la-negociacion.html>
59. Tipos de negociación [Internet]. [cited 2022 Apr 17]. Available from: <https://ceupe.mx/blog/tipos-de-negociacion.html>
60. La negociación Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral.
61. Mitos Sobre La Donación De Sangre En CY, Liz Ángela Rosillo Díaz M, Vera Lara E. Conocimientos y mitos sobre la donación de sangre en estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca filial Jaén - 2021. Univ Nac Cajamarca [Internet]. 2022 May 23 [cited 2022 Nov 7]; Available from: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/2o.5oo.14074/4803>
62. Villanueva VC. Principios del Proceso Penal en el Nuevo Código Procesal Penal. Derecho Soc [Internet]. 2005 Apr 27 [cited 2024 Aug 13];(25):157–62. Available from: <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17021>
63. Villarreal-Mata JL, Armendáriz-García NA, Sánchez-Gómez M, Alonso Castillo MM, López García KS, Villarreal-Mata JL, et al. Inteligencia emocional, satisfacción laboral y consumo de alcohol en el personal de enfermería. Horiz Sanit [Internet]. 2023 [cited 2024 Jun 2];22(2):393–9. Available from: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

74592023000200393&lng=es&nrm=iso&tlng=es

64. Neyra Diaz A, Palomino Bonifacio E. Lima- Perú 2019. 2019;74. Available from: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2995/UNFV_Lopez_Toribio_Jhomira_Leysser_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
65. Sampieri H, Fernández Collado R, Baptista Lucio C. Metodología de la investigación. 2004;
66. Ertuğ N, Aktaş D, Faydali S, Yalçın O. Ethical sensitivity and related factors of nurses working in the hospital settings. Acta Bioeth [Internet]. 2014 Oct 20 [cited 2023 Jun 1];20(2):265–70. Available from: <https://revistas.uchile.cl/index.php/AB/article/view/33308>
67. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I. Univ Cont. 2017;1:98.
68. Ñaupas H, Paitán, Marcelino Raúl Valdivia Dueñas, Jesús Josefa Palacios Vilela HERD. Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2018. 1689–1699 p.
69. La guía para directores sobre estilos de comunicación [2024] • Asana [Internet]. [cited 2024 Jun 28]. Available from: <https://asana.com/es/resources/communication-styles>
70. La Comunicación Personal como un factor importante de desempeño. [Internet]. [cited 2024 Jun 28]. Available from: <https://neetwork.com/comunicacion-personal>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: RELACIÓN DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2023.
ELABORADO POR: TUEROS JUSTO EDALI DAYUMI. CARHUAMACA CASTILLO YERHALDINE VALERIE.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en el ejercicio de Enfermería en Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023?.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación de los estilos de comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.</p> <p>Describir la relación de los estilos de comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023</p> <p>Describir la relación de los estilos de comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la comunicación pasiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.</p> <p>Existe relación entre la comunicación agresiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023</p> <p>Existe relación entre la comunicación asertiva y tipos de conflicto laboral en ejercicio de Enfermería en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión Huancayo 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Estilos de Comunicación</p> <p>Variable 2</p> <p>Tipos de Conflicto laboral.</p>	<p>Método de investigación: Cuantitativa.</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: relacional.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, correlacional, transaccional.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>La población estará conformada por 388 enfermeras</p> <p>La muestra estará conformada por 207 enfermeras:</p> $\frac{Z^2 p.q.N}{N.E^2 + Z^2 p.q}$

ANEXO B: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: RELACIÓN DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2023.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
TIPO DE COMUNICACIÓN	La comunicación en aspectos verbales y no verbales es una de las herramientas esenciales de la práctica de enfermería además de las destrezas manuales, las habilidades manuales, el conocimiento científico, la observación y la creatividad.	Para medir la comunicación en enfermería se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario consta de 15 preguntas.	Comunicación Asertiva.	Manifiesta sus ideas y sentimientos	Bajo Medio Alto
				Respeta a los demás como así mismo.	
				Receptivo a las opiniones ajenas.	
				Expresa de manera abierta, directa, honesta sus ideas a los demás.	
				Evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten.	
			Comunicación pasiva	Calla en vez de hablar.	
				Evita el conflicto	
				Contenta a los demás.	
				Usted le cuesta decir no, a fin de contentar a los demás.	
			Comunicación agresiva	Se disgusta muy fácilmente consigo mismo.	
				Violan los derechos de los demás.	
				Logran sus objetivos a costa de los demás.	
				Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás.	
				Son explosivos.	
				Se meten en las decisiones de los demás.	
ESTILO DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA	El conflicto laboral puede entenderse como un conflicto entre los miembros de la organización debido a diferencias de opinión, percepción o problemas de relación. ya que pueden surgir conflictos empresariales entre compañeros, entre dirección y empleados, o entre la propia dirección de la institución.	Para poder medir el conflicto laboral se utilizará la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario de 30 preguntas.	Conflicto interpersonal	Barreras físicas	Bajo Medio Alto
				Barreras semánticas	
				Barreras psicológicas.	
			Conflicto intrapersonal	Pensamiento de desvalorización.	
				Pensamiento continuo de inconformidad o queja.	
				Pensamientos comparativos.	
			Conflicto intergruppal	Habilidad efectiva de comunicación.	
				Habilidad de mediación	
				Habilidad de negociación.	

ANEXO C: OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: RELACIÓN DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO DANIEL ALCIDES CARRIÓN HUANCAYO 2023.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala medición
Tipo de Comunicación	Comunicación Asertiva.	Manifiesta sus ideas y sentimientos	Bajo
		Respeto a los demás como así mismo.	Medio
		Receptivo a las opiniones ajenas.	Alto
		Expresa de manera abierta, directa, honesta sus ideas a los demás.	
		Evita conflictos aceptando que no todas las ideas se comparten.	
	Comunicación pasiva	Calla en vez de hablar.	
		Evita el conflicto	
		Contenta a los demás.	
		Usted le cuesta decir no, a fin de contentar a los demás.	
		Se disgusta muy fácilmente consigo mismo.	
	Comunicación agresiva	Violan los derechos de los demás.	
		Logran sus objetivos a costa de los demás.	
		Son beligerantes, humillan y desprecian a los demás.	
		Son explosivos.	
		Se meten en las decisiones de los demás.	
Estilo de Conflicto Laboral en ejercicio de Enfermería	Conflicto interpersonal	Barreras físicas	Bajo
		Barreras semánticas	Medio
		Barreras psicológicas.	Alto
	Conflicto intrapersonal	Pensamiento de desvalorización.	
		Pensamiento continuo de inconformidad o queja.	
		Pensamientos comparativos.	
	Conflicto intergrupal	Habilidad efectiva de comunicación.	
		Habilidad de mediación	
		Habilidad de negociación.	

ANEXO D: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE LA COMUNICACIÓN DE ENFERMERIA

SR(A). LE PIDO POR FAVOR CONTESTAR CON MUCHA SEGURIDAD, LOS DATOS SOLICITADOS PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN. INDICÁNDOLE QUE LOS DATOS SON REGISTRADOS EN FORMA ANÓNIMA.

1. Edad:

- a) Menor de 25 años.
- b) De 25 a 29 años.
- c) De 30 a 40 años.
- d) De 41 a 50 años.
- e) Mayor de 51 años.

2. Estado civil:

- Soltero ()
- Conviviente ()
- Divorciado ()
- Viudo ()
- Casado ()

3. Tiempo de Servicio:

- a) Menos de 1 año. b) de 1 a 3 años. C) de 3 a 4años. d) De 4 a 5 años. e) mas de 5 años.

4. Área o servicio donde labora

5. Tiene hijos: si () no ()

6. Cargo que tiene actualmente.

- a) Jefa de enfermeras
- b) Jefa de área.
- c) Supervisora.
- d) Asistencial
- e) Administrativa.

7. Condición de trabajo:

- a) Nombrado b) Contratado. c) CAS indeterminado.

Marque la respuesta que mejor describa su comportamiento con una "X". Le pedimos que responda muy honestamente. No pienses demasiado en la respuesta y hazlo como lo harías normalmente. Tienes 3 alternativas para cada pregunta. No hay una respuesta buena o mala. Esta encuesta es completamente anónima y confidencial.

1.- Cuando sé que tengo derecho a algo (por ejemplo, quejarme, expresar mi opinión, dar punto de vista).

- a) Lo defiendo y pido que los demás lo respeten.
- b) Prefiero no ejecutarlo con tal de no tener problemas.
- c) Exijo abiertamente, y a veces de malos modos, que lo respeten.

2.- En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión del otro.

- a) No digo nada e incluso suele convencerme.
- b) Expreso mi punto de vista mostrando respeto hacia el otro.
- c) Le digo que lo que habla es algo insignificante y le hago ver que yo tengo la razón.

3.- Cuando tus intereses chocan con los de tus colegas, amigos...

¿qué haces?

- a) Reconozco sus motivos, pero explico la necesidad que tengo de llevar a cabo los míos.
- b) Enfadarme, pues él o ella debería entenderme a mí.
- c) Cedo ante mi colega o amiga(o) para que no esté mal, no tener problemas.

4.- En el trabajo te piden hacer una tarea que no te da tiempo a realizar.

- a) Explico que no puedo hacerla porque no me da tiempo.
- b) La termino haciendo, aunque con mucho esfuerzo.
- c) Les digo que ¡que se han creído! Y por supuesto no lo hago.

5.- En el cambio de turno de tu colega, si ella se le olvido algo usted reacciona.

- a) Se lo recuerdo amablemente, y le digo no pasa nada se le pudo haber olvidado.
- b) No le digo nada, porque se puede incomodar o sentir mal.
- c) Se lo digo no de una buena manera.

6.- Cuando tu colega no ha cumplido con algo a lo que se había comprometido.

- a) Le explicas que eso te ha molestado y le pregunto porque no cumplió con lo que prometió.
- b) Me enfado mucho y se lo digo abiertamente de frente. ¡qué falta de compromiso!
- c) No le digo nada, pero me fastidia muchísimo.

7.- Cuando a usted le colocan su turno de horario de trabajo y no está de acuerdo actúa.

- a) No digo nada, total es así el trabajo.
- b) Le digo que primero debe preguntar antes de elaborar el rol de turnos para no pasar un mal momento.
- c) Le digo amablemente a que se debe que realiza así los turnos de trabajo.

8.- Cuando la jefatura te pide un favor que no estás dispuesto a realizar.

- a) Le dices que lo sientes y que, aunque entiendo sus motivos no puedo hacerlo.
- b) Le digo no.
- c) No le digo que no, pero le dices que lo pensarás.

9.- Cada vez que llevas la contraria a tu colega de trabajo; Actúas.

- a) Lo hago, y si le molesta lo que le digo, lo siento mucho.
- b) Lo hago respetando en todo momento a esa persona.
- c) Lo paso mal tengo mucha ansiedad.

10.- Cuando me niego hacer lo que otros me han pedido.

- a) Me siento francamente mal, por eso, me niego pocas veces.
- b) Me quedo tan tranquilo y si les molesta que lo hubieran pensado antes.
- c) Lo siento por ellos, pero tienen que entender también que tengo derecho a decir que no.

11.- A la hora de expresar tu opinión ¿qué palabras empleas más?

- a) Desde mi punto de vista, yo pienso que, creo, para mí.
- b) Bueno, no sé pero..., tal vez..., si fuera posible.
- c) Las cosas son así, hay que..., tienes que, no voy a tolerar.

12.- A la hora de expresar tu opinión ¿Cómo son tus gestos?

- a) Flojos, casi sin expresión, voz baja y me cuesta mirar a mi interlocutor.

- b) Suave pero firmes; voz tranquila y gesto relajado.
- c) brusco pero firmes; voz elevada y gesto tenso, como enfadado.

13.- Un compañero(a) te da constantemente su trabajo para que lo hagas.

Decides terminar con esta situación, ¿qué le dices?

- a) Le digo que estoy bastante ocupado, pero si no consigue hacerlo, le puedo ayudar.
- b) Le digo que es un desconsiderado, que yo también tengo tareas por hacer, y que las haga él.
- c) Le digo que siempre me pides que te ayude en tus tareas, porque no te da tiempo o porque no sabes hacerlo, pero ya estoy cansado(a) de hacer tu trabajo, intenta hacerlo tú mismo, así la próxima vez te costará menos, y aprenderás a ser responsable.

14.- Se han burlado de tu respuesta en una reunión de trabajo, tú...

- a) Siento que sólo los demás cometen errores y yo no, y les grito que se callen.
- b) Evito volver a dar mis opiniones, tengo miedo de quedar otra vez como un tonto(a)
- c) Les digo: "Disculpa si mi respuesta ha estado mal, pero por favor no te burles, porque todos podemos cometer errores, al igual que tú o yo."

15.- Cuando te proponen para ser jefa de enfermeras, supervisora, o un cargo dentro de tu área de labores. tu.

- a) No estoy aun preparado para asumir dicho cargo.
- b) Puedo asumirlo, pero con la ayuda de ustedes.
- c) Lo asumo sin importar los riesgos.

Baremos:

17 a 31	Pasiva
32 a 33	Agresiva
34 a 45	sertiva

ANEXO D: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE CONFLICTO LABORAL

Sr(a). Le pido por favor contestar con mucha seguridad, los datos solicitados para la realización del trabajo de investigación. Indicándole que los datos son registrados en forma anónima.

1.- Edad:

- a) Menor de 25 años. b) De 25 a 29 años. c) de 30 a 40 años. d) De 41 a 50 años. e) Mayor de 51 años.

2.- Cargo que tiene actualmente.

- a) Jefa de enfermeras. b) Jefa de área. c) Supervisora. d) Asistencial.
e) Administrativa.

3.- Tiempo de servicio:

- b) Menos de 1 año. b) de 1 a 3 años. C) más de 3 años.

4.- Condición de trabajo:

- a) Nombrado b) Contratado. c) Cas indeterminado.

N°	Comunicación de enfermería frente al conflicto laboral	ALTERNATIVAS		
a	INTRAPERSONAL			
1	La institución, ¿dispone de un mecanismo para dar a conocer las novedades a los trabajadores/as?	Si	Algunas veces	no
2	Los trabajadores/as, ¿tienen espacios para poder aportar ideas/propuestas?	si	Algunas veces	No
3	La institución, ¿informa a los trabajadores sobre sus objetivos profesionales?	Si	Algunas veces	No
4	¿Cómo crees que los trabajadores valoran la comunicación interna por parte de la institución? Valora del 1 al 10 donde el 1 es muy mala y el 10 es muy buena.	De 10 a 7 muy buena	De 6 a 4 buena	De 0 a 3 muy mala
5	5. La institución ¿realiza acciones	si	A veces	No

	para fomentar el buen clima laboral?			
6	Consideras que ante situaciones complejas, ¿los trabajadores se dan apoyo entre ellos?	si	Depende de los trabajadores y de los departamentos	no
7	Ante un conflicto.	El trabajador encuentra apoyo en su superior jerárquico	El trabajador no siempre encuentra apoyo en su superior jerárquico.	El trabajador no encuentra apoyo en su superior jerárquico.
8	¿Qué modelo de relación existe entre los mandos intermedios y los trabajadores?.	Relación próxima y de confianza	Relación funcional	No existe relación
9	¿Crees que los líderes aceptan las críticas o acciones de mejora que llegan por parte de los trabajadores?	si	A veces	No
10	Los trabajadores piensan que las decisiones de los inmediatos superiores, ¿se toman con coherencia?	Si	A veces	No
11	¿Crees que las personas de los diferentes departamentos conocen las tareas y objetivos de los departamentos a los que no pertenecen?	Si	De algunas si, de otras no	No
B	INTERPERSONAL			
12	Las relaciones interdepartamentales.	Son necesarias para trabajar	Se dan cuando es necesario	Normalmente cada departamento trabaja de manera independiente
13	Creer que existe coordinación entre departamentos.	Si	Ocasionalmente	No
14	La institución, ¿qué tipo de relación genera con los clientes?	De confianza	funcional	Nuestra marca funciona independientemente de su satisfacción.
15	¿La institución dispone de algún mecanismo para medir las necesidades de los clientes?	Si	Algunos aspectos	no
16	Ante una queja/reclamación del trabajador, paciente, cliente, la institución ¿pone a su disposición herramientas para su gestión?	Si	Lo hacemos de manera informal	No
17	Las colaboraciones están sujetas a posibles tensiones. Cuando surgen.	Las resuelvo en el primer momento	Las resuelvo cuando ya está avanzado la tensión	No las resuelvo
18	Cuando decides colaborar con un tercero, ¿qué tienes en cuenta?	Si estamos alineados a nivel de valores y funcionamiento	Los beneficios que pueden obtener	La oportunidad del momento
C	INTERGRUPAL			
19	Ante un conflicto, la empresa.	Tiene personal preparado para su gestión.	Depende del conflicto para resolverlo	No dispone de personal preparado para su gestión.

20	¿Cómo definirías a tu institución respecto a su posicionamiento ante el conflicto?	El conflicto es parte intrínseca de la organización y nos ayuda a evolucionar.	Nos supone un gran esfuerzo	Rehúye al conflicto.
21	Cuando tenemos dificultades para llegar a acuerdos.	Se busca el consenso.	Decide el superior jerárquico.	Se avanza pese a no tener acuerdo
22	¿Cómo valoras la utilidad de vuestras reuniones?	Son claves para el buen funcionamiento de la organización.	Son útiles, aunque poco resolutivas.	Son una pérdida de tiempo
23	Los conflictos de relación, chismes, faltas de respeto.	No son aceptados por la institución.	Son habituales	Provocan mucho desgaste.
24	Los trabajadores, ¿tienen formación sobre gestión de conflictos?	Sí, todos los trabajadores	Solo los mandos intermedios.	ninguno
25	En tu institución, ¿existe un departamento que gestione los conflictos?	Existe y funciona muy bien.	Existe, pero no funciona bien	No lo se
26	Según tu percepción... ¿Cuánto tiempo de la jornada de labores se pierde por no gestionar conflictos, ya sean personales o profesionales?	Más del 50% del tiempo	Entre 10 al 50% del tiempo	Menos del 10% del tiempo
27	¿Crees que puede ser útil para la organización disponer de un espacio para compartir inquietudes?	si	Ta vez	no
28	La dirección de la institución y/o jefaturas.	Es un ejemplo a seguir en gestión de conflictos.	Ni le va ni viene resolver conflictos	No es un ejemplo a seguir en cuanto a gestión de conflictos.
29	Con clientes/colaboradores/proveedores, ¿existen cláusulas contractuales que incluyan la resolución alternativa de conflictos?	Si	No lo se	No
30	Desde RRHH, ¿se utiliza la mediación como primera vía de resolución de conflictos?	si	No lo se	No

Baremos:

43 a 67	nivel bajo
68 a 78	nivel medio
79 a 90	nivel alto

ANEXO E: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : DELTRAN DRELLANA MIGUEL.....
 1.2. Grado Académico / Título : LICENCIADO.....
 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : DNI 77086140 / CCL: 966517614.....
 1.4. Cargo e Institución donde labora : LICENCIADO ESSALUD.....
 1.5. Nombre del instrumento : ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO.....
 1.6. Lugar y fecha : 05/01/2024.....

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICI ENTE	BAJA	REGU -LAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				X	
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					X
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						08	10

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA + 2XB + 3XC + 4XD + 5XE}{50} = 1$

3. **OPINION DE APLICABILIDAD:** (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	≥0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	≥0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	≥0,81 - 1,00]

4. **RECOMENDACIONES:**

.....

.....


 LIC. MIGUEL DELTRAN DRELLANA
 C.E.P. 80537
 HOSPITAL NACIONAL RAMIRO FRUJE PIRALE
 ESSALUD

FIRMA DE JUEZ



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : VILA ROCA JHESENIA LORENA
 1.2. Grado Académico / Título : LICENCIADA EN ENFERMERIA
 1.3. DNI / Teléfono y/o cédular : 48290170 / 996489160
 1.4. Cargo e Institución donde labora : LIC ENFERMERIA / CLINICA SALUD
 1.5. Nombre del instrumento : ESTILOS DE COMUNICACION Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL
 1.6. Lugar y fecha : HUANCAYO / 22 DE DICIEMBRE 2023

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICI ENTE	BAJA	REGU LAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					X
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					X
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						01	45

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XE}{50} = 1$

3. OPINION DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	≥0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	≥0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	≥0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....


 Lic. Jhesenia Lorena Vila Roca
 CEP 103626
FIRMA DE JUEZ



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Ochoa Muñoz Erica
 1.2. Grado Académico / Título : Mg. / Enfermería
 1.3. DNI / Teléfono y/o celular : DNI: 40956892 / Tel: 964049339
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Directora Ejecutiva / HPH
 1.5. Nombre del instrumento : ESTILOS de comunicación y tipos de conflicto laboral
 1.6. Lugar y fecha : 09/01/2024

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					2
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					2
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					2
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					2
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.					2
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					2
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					2
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.					2
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					2
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				0	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
						4	45

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{1XA+2XB+3XC+4XD+5XE}{50} = 1$

3. OPINION DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	≥0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	≥0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	≥0,81 - 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

.....

GOBIERNO REGIONAL HUANUCAY
HOSPITAL DE HUANUCAY
[Firma]
Mg. Erica Ochoa Muñoz
DIRECTORA EJECUTIVA

FIRMA DE JUEZ

ANEXO F: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: Estilos de comunicación

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,780	,792	14

PREGUNTAS	Media	Desv. Desviación
Cuando sé que tengo derecho a algo (por ejemplo, quejarme, expresar mi opinión, dar punto de vista).	1,32	,734
En las situaciones en las que no estoy de acuerdo con la opinión del otro.	2,89	,750
Cuando tus intereses chocan con los de tus colegas, amigos... ¿qué haces?	1,32	,734
En el cambio de turno de tu colega, si ella se le olvido algo usted reacciona.	1,29	,706
Cuando tu colega no ha cumplido con algo a lo que se había comprometido.	1,42	,813
Cuando a usted le colocan su turno de horario de trabajo y no está de acuerdo actúa.	2,49	,875
Cuando la jefatura te pide un favor que no estás dispuesto a realizar.	1,64	,934
Cada vez que llevas la contraria a tu colega de trabajo; Actúas.	2,66	,751
Cuando me niego hacer lo que otros me han pedido.	2,43	,905
A la hora de expresar tu opinión ¿qué palabras empleas más?	1,55	,896
A la hora de expresar tu opinión ¿Cómo son tus gestos?	2,86	,720
Un compañero(a) te da constantemente su trabajo para que lo hagas. Decides terminar con esta situación, ¿qué le dices?	1,78	,978
Se han burlado de tu respuesta en una reunión de trabajo, tú...	2,86	,703
Cuando te proponen para ser jefa de enfermeras, supervisora, o un cargo dentro de tu área de labores. tu.	2,64	,768

VARIABLE 2: Tipos de conflicto laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,887	28

PREGUNTAS	Media	Desv. Desviación
La institución, ¿informa a los trabajadores sobre sus objetivos profesionales	2,58	,813
¿Cómo crees que los trabajadores valoran la comunicación interna por parte de la institución? Valora del 1 al 10 donde el 1 es muy mala y el 10 es muy buena.	2,76	,653
La institución ¿realiza acciones para fomentar el buen clima laboral?	2,59	,806
Consideras que ante situaciones complejas, ¿los trabajadores se dan apoyo entre ellos?	2,77	,642
Ante un conflict	2,76	,653
¿Qué modelo de relación existe entre los mandos intermedios y los trabajadores?.	2,72	,696
¿Crees que los líderes aceptan las críticas o acciones de mejora que llegan por parte de los trabajadores?	2,66	,751
Los trabajadores piensan que las decisiones de los inmediatos superiores, ¿se toman con coherencia?	2,79	,618
¿Crees que las personas de los diferentes departamentos conocen las tareas y objetivos de los departamentos a los que no pertenecen?	2,07	,646
Las relaciones interdepartamentales.	2,33	,823
Crees que existe coordinación entre departamentos.	2,24	,607
La institución, ¿qué tipo de relación genera con los clientes?	2,21	,676
¿La institución dispone de algún mecanismo para medir las necesidades de los clientes?	2,12	,697
Ante una queja/reclamación del trabajador, paciente, cliente, la institución ¿pone a su disposición herramientas para su gestión?	2,45	,735
Las colaboraciones están sujetas a posibles tensiones. Cuando surgen.	2,69	,522
Cuando decides colaborar con un tercero, ¿qué tienes en cuenta?	2,49	,749
Ante un conflicto, la empresa.	2,09	,745
¿Cómo definirías a tu institución respecto a su posicionamiento ante el conflicto?	2,56	,658
Cuando tenemos dificultades para llegar a acuerdos.	2,55	,658
¿Cómo valoras la utilidad de vuestras reuniones?	2,50	,614
Los conflictos de relación, chismes, faltas de respeto.	2,24	,744
Los trabajadores, ¿tienen formación sobre gestión de conflictos?	2,02	,772
En tu institución, ¿existe un departamento que gestione los conflictos?	1,80	,768
Según tu percepción... ¿Cuánto tiempo de la jornada de labores se pierde por no gestionar conflictos, ya sean personales o profesionales?	2,07	,689
¿Crees que puede ser útil para la organización disponer de un espacio para compartir inquietudes?	2,74	,482
La dirección de la institución y/o jefaturas.	2,19	,819
Con clientes/colaboradores/proveedores, ¿existen cláusulas contractuales que incluyan la resolución alternativa de conflictos?	1,71	,958
Desde RRHH, ¿se utiliza la mediación como primera vía de resolución de conflictos?	1,75	,972

ANEXO G: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACION Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. EN ENFERMERIA.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 16 de abril 2024.



J.M. Parra

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Isabel Margarita Parraga

1. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Tueros justo Edali

D.N.I. N°: 72814315

N° de teléfono/celular: 900469167

Email: E09684f@upla.edu.pe

Firma:

2. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg Johnny Ronald Jurado Boza

N° de teléfono/celular:

Email:

Firma:

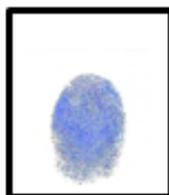
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACION Y TIPOS DE CONFLICTO EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Bach. EN ENFERMERIA

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, 16 de abril 2024.



Gloria

(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: Gloria Esperanza Santa
María Chimbor

3. Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Carhuamaca Castillo valeria

D.N.I. N° 71117996

N° de teléfono/celular: 998407963

Email: K04960H@UPLA.EDU.PE

Firma: 

4. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: Mg Johnny Ronald Jurado Boza

N° de teléfono/celular:

Email:

Firma:

ANEXO H: DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Edali Dayumi Tueros Justo identificado (a) con DNI N° 72814315 egresado de la escuela profesional de Enfermería habiendo implementado el proyecto de investigación titulado “RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo 16 de abril 2024.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Edali Tueros Justo', written over a horizontal line.

Apellidos y nombres: Edali Dayumi Tueros Justo
Responsable de investigación

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo Yerhaldine Valerie Carhuamaca Castillo identificado (a) con DNI N° 71117996 egresado la escuela profesional de enfermería habiendo implementado el proyecto de investigación titulado “RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023”, en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 16 de abril 2024.



Apellidos y nombres: Yerhaldine Valerie
CarhuamacaCastillo

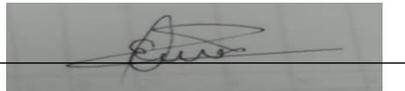
Responsable de investigación

ANEXO I: COMPROMISO DE AUTORÍA

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, 16 de julio yo Edali Dayumi Tueros Justo, identificado con DNI N° 72814315 domiciliado en Calle Cahuide S/N Chongos Bajo, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACION Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023”, se haya considerados datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 16 de julio 2024



Edali Dayumi Tueros Justo
DNI N°: **72814315**

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, 16 de julio yo Yerhaldine Valerie, identificado con DNI N° 71117996 domiciliado en Av. Jacinto Ibarra 1916 estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “RELACION DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERIA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023”, se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 16 de julio 2024



Yerhaldine Valerie Carhuamaca Castillo
DNI N°: **71117996**

ANEXO J: SOLICITUD DE PERMISO PARA LA INVESTIGACIÓN

 **UPLA**
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Ciencias de la Salud | de Enfermería

"Año del Bicentenario. de la consolidación de nuestra Independencia. y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Huancayo, 12 de enero de 2024

OFICIO N° 0014-ENF/VIRTUAL-FCCSS-UPLA-2024

Señor:
M.C. Jorge Richard Rojas Aire
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CLÍNICO QUIRÚRGICO "DANIEL ALCIDES CARRIÓN"

Presente.

ASUNTO : SOLICITO APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA) DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 3530-2023-D-FCC.SS-UPLA

Con especial agrado me dirijo a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Dirección de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes; al mismo tiempo, tengo a bien comunicar¹ que se ha aprobado la inscripción del Proyecto de Investigación titulado: "Relación de estilos de comunicación y tipos de conflicto laboral en ejercicio de enfermería en un hospital de Huancayo 2023", presentado por las señoritas: Carhuamaca Castillo Yerhaldine Valerie y Tueros Justo Edali Dayumi, bachilleres de la Carrera Profesional de Enfermería con la finalidad de optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, aprobado mediante la Resolución de Decanato N° 3530-2023-D-FCC.SS-UPLA de fecha 01.09.2023.

Por tanto, solicito que se autorice a las bachilleres antes mencionadas para que apliquen el instrumento de recolección de datos (encuesta) de la Tesis antes citada en su prestigiosa institución con la finalidad de que elaboren el Informe Final correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterar mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Enfermería



MG. LINDA FLOR VILLA RICAPA
Directora (e)

Van adjunto:
➤ Resolución de Decanato N° 3530-2023-D-FCC.SS-UPLA

¹ Artículo 205^a, inc. k) de la actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado mediante Resolución N° 0154-2020-CU-R de fecha 24 01 2020.

LFVR/Mariela
c.c. Archivo



Correo: dep_enfermeria@upla.edu.pe Telf: 954149398

MEMORANDUM N°107 -2024-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-OACDI-DG

PARA : LIC. ENF. ISABEL MARGARITA PÁRRAGA MELO
Jefa del Departamento de Enfermería

ASUNTO : Autorización para la Ejecución del Proyecto de Investigación

REF. : INFORME N° 024-2024-GRJ-DRSJ-HRDCQ-DAC-HYO-CI
SOLICITUD, según EXP. N° 5188740
PROVEIDO N° 018-2024-JDE/HOSP. RDCQ-DAC-HYO

FECHA : Huancayo, 15 de marzo de 2024

Por medio del presente comunico a Ud., que visto los documentos de la referencia y contando con el visto bueno del jefe de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación. La Dirección General **AUTORIZA**, la Ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: **"RELACIÓN DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y TIPOS DE CONFLICTO LABORAL EN EJERCICIO DE ENFERMERÍA EN UN HOSPITAL DE HUANCAYO 2023"**, es un estudio **APROBADO** por el **Comité de Ética en Investigación** de nuestra Institución.

Bríndese las facilidades necesarias a las Bach.: **Edali Dayumi, TUEROS JUSTO** y **Yerhaldine Valerie, CARHUAMACA CASTILLO**, quienes realizarán las coordinaciones respectivas con el responsable, para la recolección de datos respetando la **Confidencialidad** y **Reserva de Datos** (sólo para fines de Investigación NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN). Así mismo, al término de la Investigación citada, que cuenta con duración de un año, las autoras presentarán el informe final del Trabajo de Investigación a la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación, tal como lo señala en el informe de aprobación cursada por el Comité de Ética en Investigación.

Atentamente,



C.c. Archivo
JRAA/ALAR
RECG/pea

[Handwritten signature]
M.O. JUAN JOSÉ ALVARO AIRE
DIRECTOR GENERAL
C.I.P. 35005 - H.N.E. 25041

HRDCQ "DAC" - HYO	
REG. N°	07674051
EXP. N°	05188740

ANEXO K: BASE DE DATOS

	 edad	 estado_civil	 Tiempo_S_L	 numero_Hijos	 Cargo_actual	 Reg_Lab	 PREG1	 PREG2	 PREG3	 PREG4	 PREG5	 PREG6	 PREG7	 PREG8	 PREG9
1	3	5	3	1	4	6	1	3	1	3	1	1	3	1	3
2	3	1	4	3	4	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3
3	3	1	3	3	4	6	3	1	3	3	1	3	3	1	3
4	3	1	3	1	4	6	3	3	1	3	1	1	1	1	1
5	5	3	4	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1
6	3	1	4	3	4	3	1	3	1	3	1	1	3	3	1
7	3	1	4	3	4	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1
8	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3
9	3	3	4	3	4	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1
10	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3
11	3	1	3	1	6	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3
12	3	5	4	3	4	3	1	3	1	3	3	3	1	1	3
13	3	5	1	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3
14	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3
15	4	5	4	1	4	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3
16	3	3	4	3	4	6	1	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3
18	3	1	3	1	4	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3
19	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3
20	3	5	4	3	4	6	1	3	3	3	1	3	3	1	1
21	3	3	3	3	4	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3
22	3	1	3	1	4	3	1	3	3	3	1	1	3	3	3

	 Estilo_co municaci on	 estilo	 conflicto	 conflic	 intrapersonal	 interpersonal	 intergrupal	 confli	 conf	 conflict	 pasivo	 agre
1	31	1	70	2	23	16	31	2	1	3	9	
2	37	3	68	2	28	15	25	1	1	2	11	
3	33	2	73	2	33	14	26	1	3	2	11	
4	27	1	63	1	28	13	22	1	1	1	11	
5	33	2	71	2	32	14	25	1	2	2	9	
6	29	1	55	1	22	14	19	1	1	1	9	
7	39	3	63	1	26	16	21	2	1	1	11	
8	33	2	68	2	30	16	22	2	2	1	9	
9	19	1	82	3	32	15	35	1	2	3	9	
10	31	1	43	1	14	10	19	1	1	1	9	
11	31	1	57	1	19	17	21	2	1	1	11	
12	31	1	65	1	28	16	21	2	1	1	11	
13	37	3	77	2	30	17	30	2	2	2	13	
14	33	2	61	1	19	17	25	2	1	2	9	
15	31	1	81	3	32	17	32	2	2	3	9	
16	39	3	67	1	30	13	24	1	2	2	13	
17	33	2	82	3	32	20	30	3	2	2	9	
18	33	2	84	3	33	19	32	3	3	3	9	
19	31	1	62	1	28	14	20	1	1	1	11	
20	35	3	78	2	32	18	28	2	2	2	11	
21	33	2	85	3	33	20	32	3	3	3	11	

ANEXO L: GALERÍA DE FOTOS

FIGURA N° 14

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



FUENTE: PROPIA

FIGURA N° 15

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



FUENTE: PROPIA