

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias de la Salud

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



TESIS

**ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS
INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN
MEDRANO DE HUÁNUCO - 2016**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

TESISTA

Bach. MALPARTIDA QUISPE, Mileidy Yoselyn

ASESORA

Lic. Enf. BERRIOS ESTEBAN, Diza

**Huánuco - Perú
2017**

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA



**“ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS
INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO
VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO-2016”.**



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 3:00 horas del día 28 del mes de setiembre del año dos mil diecisiete, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| • Mg. Edith Cristina Jara Claudio | Presidenta |
| • Lic. Enf. Bertha Serna Román | Secretaria |
| • Mg. Bethsy Diana Huapalla Céspedes | Vocal |

Nombrados mediante Resolución N°1595-2017-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulado: "ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO DE HUÁNUCO - 2016", presentada por la Bachiller en Enfermería Srta. Mileidy Yoselyn MALPARTIDA QUISPE, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada por unanimidad con el calificativo cuantitativo de catóce y cualitativo de suficiente.

Siendo las 15:55' horas del día 28 del mes de setiembre del año 2017, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTA

SECRETARIA
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por iluminar constantemente mi camino, y a mis a mis padres Jorge y Sandra por ser la mayor motivación en mi vida y enseñarme que las metas se construyen en base al empeño y perseverancia, por el apoyo incondicional que me ha permitido salir adelante, y superar las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradezco a Dios por permitirme vivir cada uno de estos momentos, a mi madre quien es ejemplo de vida, a mi padre que ha sido el motivo para continuar.

A si mismo agradezco a mi asesora Diza Berrios Esteban por su dedicación, tiempo y paciencia para la elaboración de esta tesis y por ser una excelente asesora en todos los aspectos de la vida

RESUMEN

Objetivo: este estudio de investigación tuvo como objetivo determinar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Métodos: el estudio fue de nivel explicativo, de tipo observacional prospectivo, transversal y analítico. La población estuvo conformada por 60 profesionales de enfermería quienes respondieron a una escala inventory MODE OCCI ROCI II sobre estilos de afrontamiento ante conflictos previa validación, y la aceptación del consentimiento informado. La prueba estadística aplicada fue la no paramétrica de r de Pearson de correlación con una significancia estadística, de las pruebas se consideró el valor $p < 0.05$ y para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 21 para Windows.

Resultados En general se encontró que el 66,7% (40 enfermeros) tuvieron un nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 26,7% (16 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo. Por lo que los estilos de afrontamiento ante conflictos el colaborativo, evitador, controlador, acomodaticio y compromisario se relaciona con la productividad laboral por presentar un $p \leq 0,000$.

Conclusiones: existe relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Palabras clave: productividad laboral, conflictos interpersonales, influye, profesionales de enfermería, síndrome de burnout.

ABSTRACT

Objective: This study aimed to determine the styles of coping with interpersonal conflicts and their influence on the level of labor productivity of the nursing professionals of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Methods: the study was of explanatory level, observational, prospective, transversal and analytical. The population was made up of 60 nursing professionals who responded to an inventory MODE OCCI ROCI II scale on coping styles prior to conflict, and acceptance of informed consent. The statistical test applied was the non-parametric Pearson r correlation with a statistical significance, from tests was considered p value <0.05 and for data processing we used the statistical package SPSS version 21 for Windows.

Results It was generally found that 66.7% (40 nurses) had an average level of coping; however, 26.7% (16 nurses) showed high coping and 10.0% (6 nurses) presented low coping. As far as the styles of confrontation to conflicts the collaborative, avoidant, controller, accommodative and compromisario is related to the labor productivity for presenting a $p \leq 0,000$.

Conclusions: there is a relationship between the styles of coping with interpersonal conflicts and the labor productivity of the nursing professionals of the Regional Hospital Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Key words: labor productivity, interpersonal conflicts, influences, nursing professionals, burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

Los profesionales de Enfermería, debido a las características de su trabajo, enfrentan situaciones que les pueden generar inestabilidad emocional o estrés, sobre carga laboral llevándolo finalmente al Síndrome de Burnout que estos vendrían ser los causantes de los conflictos interpersonales entre los profesionales de enfermería, lo cual podría afectar su desempeño laboral. Tanto como en el cuidado y la atención del paciente.

Algunos autores refieren que los conflictos generalmente son manifestaciones negativas de la Interacción Humana, la percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias, son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto.

El presente estudio titulado “estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco – 2016” tuvo como objetivo; determinar los estilos de afrontamiento de conflictos interpersonales a partir de conductas observables que forman un patrón relativamente estable y que reflejan las intenciones conductuales de los sujetos cuando hacen frente a una situación de conflicto

El propósito del estudio estuvo orientado a que los resultados proporcione al departamento de Enfermería y a las enfermeras que laboran en los Hospitales, los servicios de hospitalización información actualizada, que

permita la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel intrapersonal e interpersonal para afrontar problemas o situaciones estresantes; así como la implementación de talleres sobre el manejo de liderazgo que permita mejorar las relaciones interpersonales y la productividad laboral brindando una atención y cuidado de calidad al usuario.

El estudio consta de **Capítulo I:** El problema, en el cual se considera el Planteamiento, Delimitación y Origen del Problema, formulación del problema, objetivo, hipótesis, justificación a nivel teórico, práctico y metodológico, Operacionalización de variables, **Capítulo II:** antecedentes, base teórica y definición operacional de términos; **Capítulo III:** material y método, en el cual se expone el tipo, nivel y método, descripción de la sede, población y/o muestra, técnicas e Instrumentos, plan de recolección de datos, plan de procesamiento, presentación, análisis e Interpretación de datos, y consideraciones éticas; **Capítulo IV:** Resultados descriptivos y resultados inferenciales, **Capítulo V:** Discusión, los cuales se realizaron con la ayuda de la base teórica, conclusiones, limitaciones, recomendaciones; y finalmente se presentan las referencias bibliográficas, la Bibliografía y los anexos.

LISTA DE ACRÓNIMOS.

AE	:	Agotamiento Emocional
AP	:	Atención Primaria
CAP	:	Centro de Atención Primaria
HNDAC	:	Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”
HRHV	:	Hospital Regional Hermilio Valdizán
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
SB	:	Síndrome de Burnout
UCI		Unidad de Cuidados Intensivos

ÍNDICE GENERAL DEL CONTENIDO

	Pag.
CAPÍTULO I	01
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	01
1.1. Descripción del problema	01
1.2. Formulación del problema	06
1.3. Objetivos	06
1.4. Hipótesis	07
1.5. Identificación de variables	09
1.6. Operacionalización de variables	09
1.7. Justificación de la investigación	12
1.7.1. A nivel teórico	12
1.7.2. A nivel práctico	13
1.7.3. A nivel metodológico	14
1.8. Viabilidad	14
CAPÍTULO II	15
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1 . Antecedentes de investigación	15
2.2 . Bases teóricas	18
2.2.1 . Modelo de las relaciones interpersonales	18
2.2.2 . Teoría de los dobles intereses	20
2.3 . Bases conceptuales: productividad laboral	21
2.3.1 Definición de productividad laboral	21
2.3.2 .tipos de productividad laboral	21
2.3.3 Reglamento interno de trabajo	22
2.3.4 Indicadores de la productividad laboral	22
2.3.5 Clima organizacional	24
2.3.6 Características de clima organizacional	25
2.3.7 Productividad laboral en los profesionales de enfermería	26
2.4 Bases conceptuales: estilos de afrontamiento ante conflictos	28
2.4.1. Definición de conflictos	28
2.4.2. Tipos de conflictos	29
2.4.3. Dimensiones de los estilos de afrontamiento ante conflictos	31
2.4.4. Estilos de afrontamiento ante conflictos en los profesionales de enfermería	33
2.5 . Definición de términos operacionales	33
CAPÍTULO III	34
3. MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 . Tipo de estudio	34
3.2 . Diseño de estudio	35
3.3 . Población	35
3.4 . Muestra y muestreo	37

3.5 . Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación	38
3.5.1 . Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	38
3.6 Instrumentos de recolección de datos	39
3.7 . Procedimientos de recolección de datos	40
3.8 . Elaboración de datos	44
3.9 . Análisis de datos	45
3.10 Interpretación de datos	46
3.11 Consideraciones éticas	47
CAPÍTULO IV	48
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
4.1. Resultados descriptivo	48
4.2. Resultados inferencial	58
CAPÍTULO V	64
5. DISCUSIÓN	64
5.1 . Discusión de los resultados	64
Conclusiones	67
Recomendaciones	68
Referencias bibliográficas	69
Anexos	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Representación gráfica de la edad género y lugar de procedencia de los profesionales de enfermería	48
Tabla 2. Representación gráfica del estado civil y religión de los profesionales de enfermería	49
Tabla 3. Representación gráfica de la condición laboral, nivel académico, área que labora y hospital donde labora los profesionales de enfermería	50
Tabla 4. Representación gráfica de la dimensión colaborativo del profesional de enfermería	51
Tabla 5. Representación gráfica de la dimensión evitador del profesional de enfermería	52
Tabla 6. Representación gráfica de la dimensión controlador del profesional de enfermería	53
Tabla 7 Representación gráfica de la dimensión acomodaticio del profesional de enfermería	54
Tabla 8. Representación gráfica de la compromisario del profesional de enfermería	55
Tabla 9 Representación gráfica de las cinco dimensiones	56
Tabla 10 Representación gráfica de productividad laboral	57
Tabla 11 Representación gráfica inferencial del estilo colaborativo.	58
Tabla 12 Representación gráfica inferencial del estilo evitador	59
Tabla 13 Representación gráfica inferencial del estilo controlador	60
Tabla 14 Representación gráfica inferencial del estilo acomodaticio	61
Tabla 15 Representación gráfica inferencial del estilo compromisario	62
Tabla 16 Representación gráfica de las dos variables.	63

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág
Anexo 1.	.
Encuesta sociodemográfica de los profesionales de enfermería	75
Anexo 2.	
Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería	77
Anexo 3.	
Cuestionario de productividad laboral	80
Anexo 5.	
Constancia de validación	82
Anexo 6.	
Consentimiento informado	84
Anexo 7.	
Matriz de consistencia	85

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Fernandez¹, consideró la productividad laboral como la relación existente entre el resultado final productivo o de servicios de una entidad y los recursos que se han utilizado para lograr dichos resultados, teniendo por tanto una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia cotidianas de la empresa y, como resultante de las mismas, con su efectividad. A su vez Bestratén², señaló que la mejora de la productividad laboral es el resultado tangible de las innovaciones que se suman al sustento de las prácticas exitosas existentes; si bien no todas las innovaciones conducen necesariamente a una mejora de la productividad integral.

Por otra parte Tello³ manifestó, que la productividad laboral también es sinónimo de medición que implica una evaluación del aprendizaje organizacional y personal. La medición bien planteada estimula el aprendizaje que a su vez conduce a la mejora de la productividad; todo ello en un entorno de condiciones de trabajo. En el campo laboral refirió, la percepción que la persona tiene cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Cuando se manifiesta agotamiento laboral en lo profesional toma conciencia de la incapacidad para seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo.

Por lo tanto Herrera⁴ describió, el clima organizacional de cada institución de trabajo es importante porque se caracteriza por las percepciones

compartidas por los miembros de una organización, con respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, de ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Munduate, Ganaza⁵, describieron los conflictos generalmente como manifestaciones negativas de la Interacción Humana, como un proceso dinámico que ocurre entre personas que sufren reacciones emocionales negativas al percibir discrepancias e interferencias en el logro de sus objetivos.

Sauceda⁶, consideró el conflicto como una amenaza a la eficiencia y efectividad organizacional. Piorno⁷, describió que en muchos casos la percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias, son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto.

Piorno⁸, refirió que los estilos de afrontamiento que poseen los integrantes de un equipo, tienen mayor impacto que otras variables contempladas hasta la fecha como causa directa en la aparición de fenómenos tales como es el conflicto, la pérdida de confianza del equipo, el debilitamiento de la red social y el fracaso en la consecución de objetivos de trabajo. Esta realidad del entorno laboral se presentó como un elemento estresante que repercute negativamente en la satisfacción laboral del profesional pudiendo ello afectar la organización. Los factores que persisten el fenómeno, tanto en los

organizacionales como los relativos a la ejecución del rol profesional; utilizaron el modelo comprensivo, este tipo de violencia es un fenómeno circular, en el cual los elementos intervinientes influye mutuamente relacionándolos con las construcciones narrativas del fenómeno y con los elementos contextuales, los cuales también pueden considerarse como parte de la causalidad más próxima del mismo produciendo conflictos interpersonales.

Con respecto a la magnitud de la problemática que se estuvieron abordando de acuerdo al estudio, Piorno⁹, España (universidad de Barcelona) en el 2012 realizó un estudio a 221 enfermeras que trabajan en los 13 centros de atención primaria, de los cuales los resultados fueron la falta satisfacción laboral en su organización por conflictos interpersonales.

Tello¹⁰, en Lima en el 2009, realizó un estudio en el área de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La población estuvo conformada por 48 profesionales de enfermería. Los principales resultados permitieron afirmar que la mayoría 54,17% de los profesionales presentan un nivel medio de Síndrome de Burnout, Las estrategias de afrontamiento son aplicadas por la mayoría (79,20%) de los profesionales de enfermería. Estos valores indicaron que la población se encuentra en un proceso de Burnout, que gradualmente busca superar por lo que es importante intervenirlo. Ya que es uno de las causas de los conflictos interpersonales y la productividad laboral.

A nivel local los profesionales de enfermería, cada día enfrentan estilos de afrontamiento ante conflicto interpersonales debido a muchas causas como: la sobre carga laboral, el estrés laboral, el síndrome de burnout, como

consecuencia se desarrolla los conflictos interpersonales influyendo en la productividad laboral en los profesionales de enfermería¹¹.

También a nivel local cada una de las instituciones como el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano presentan un clima organizacional diferente ya que cada profesional de enfermería presenta actitudes y comportamientos diferentes, cada uno de ellos presenta un estilo de afrontamiento diferente ante conflictos interpersonales.

Lapeña¹², señala que entre las causas podemos encontrar: el estrés laboral y la sobrecarga laboral, estos problemas van generar ansiedad, aumentando la conflictividad con los pacientes, familiares y compañeros de trabajo, como consecuencia estos problemas van influir en la productividad laboral afectando muchas veces el cuidado y la atención del paciente.

Tello¹³, por su parte consideró como una de las causas de los conflictos interpersonales en los profesionales de enfermería es el Síndrome de Burnout que se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o ambas. Ocasionando alteración de las relaciones interpersonales: caracterizada por el aislamiento del individuo y su negación a comunicarse con los demás, por la aparición de conflictos interpersonales, y por la indiferencia, frialdad con las personas que viene laborando.

Piorno¹⁴ manifestó que cuando la relación interpersonal es conflictiva la satisfacción laboral del profesional se deteriora pudiendo generar conductas negativas que acaban afectando a la productividad de sus miembros, calidad del servicio, consecuentemente, la eficacia y eficiencia de la organización en el campo laboral. Munduate¹⁵. De mismo modo un nivel o cantidad de conflicto

excesivamente elevado provoca la presencia de resultados negativos, al mismo tiempo un nivel excesivamente bajo suele generar una actitud de estancamiento que hace que los resultados alcanzados no sean tampoco satisfactorios.

Según Tello¹⁶, los profesionales de enfermería, debido a las características de su trabajo, enfrentan situaciones que les pueden generar inestabilidad emocional o estrés, lo cual podría afectar su desempeño laboral.

Existe cierta unanimidad en que los comportamientos de búsqueda de soluciones que benefician a los intereses de todos los miembros del equipo, tendieron a fomentar un ambiente positivo de trabajo en el que se valoró la ayuda mutua, la escucha empática y la aceptación de puntos de vista contrapuestos, reduciéndose la insatisfacción emocional. El estilo colaborativo, a partir de la búsqueda de coincidencias donde las partes puedan satisfacer sus intereses, se considera efectivo para la resolución de conflictos intergrupales en tanto que fomenta la cohesión grupal, incrementando los procesos de interacción y comunicación reduciéndose la tensión y la frustración.

En base a lo expuesto, se presentó el presente estudio que tuvo el objetivo de determinar los estilos de afrontamiento de conflictos interpersonales a partir de conductas observables que formaron un patrón relativamente estable. Y que reflejaban las intenciones conductuales de los profesionales de enfermería cuando hacen frente a una situación de conflicto.

1.2. Formulación del problema

En el presente estudio se formularon los siguientes problemas de investigación.

1.2.1 Problema general.

¿Cuáles son los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales que influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿El estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?
- ¿Los estilos de afrontamiento evitador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?
- ¿En el estilo de afrontamiento controlador ante conflictos ejerce influencia en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?
- ¿Existe en el estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?
- ¿El estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?

1.3 Objetivos

Los objetivos que se han formulado para el presente estudio son:

1.3.1 Objetivo general.

Identificar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la influencia del estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.
- Evidenciar la influencia del estilo de afrontamiento evitador ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.
- Identificar la influencia del estilo de afrontamiento controlador ante conflictos en el nivel de productividad de la muestra de estudio.
- Evidenciar la influencia del estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.
- Conocer la influencia del estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

H₀: Los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales no influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016.

H₁: Los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales si influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016.

1.4.2 Hipótesis específicos

Ho₁: El estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ha₁: El estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ho₂: El estilo de afrontamiento evitador ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ha₂: El estilo de afrontamiento evitador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ho₃: El estilo de afrontamiento controlador ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ha₃: El estilo de afrontamientos controlador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ho₄: El estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ha₄: El estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio

Ho₅: El estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

Ha₅: El estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.

1.5 variables

Variable independiente

Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales

Variable dependiente

Productividad laboral

Variables de caracterización

Características demográficas

Características sociales

Características laborales.

1.6 Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Productividad laboral.	Productividad laboral	Cualitativa	Alta productividad laboral. Productividad esperada. Baja productividad	Ordinal politomica.
	Solicitud/cambio Centro/Servicio	Cualitativa	Si No	Nominal Dicotómica
	Logro de objetivos	Numérico	0% 1% -33% 34% - 67% 68% - 99% 5- 100%	Ordinal Politomicas
	Quejas de pacientes	Cualitativa	Si No	Nominal Dicotomica

	Visitas en un centro de salud	Numérico	Número de visitas anuales	De razón
	Absentismo	Numérico	Horas anuales	De razón
	Licencia	Numérico	Días anuales	De razón
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	Estilos de afrontamiento ante conflictos	Cualitativa	Alto Medio. Bajo.	Ordinal Politómica.
	Colaborador	categorico	Nunca. Rara vez A veces Con frecuencia. Siempre.	Nominal Politómica
	Controlador	categorico	Nunca. Rara vez A veces Con frecuencia. Siempre.	Nominal Politómica.
	Evitador	categorico	Nunca. Rara vez A veces Con frecuencia. Siempre.	Nominal Politómica.
	Acomodaticio	categorico	Nunca. Rara vez A veces Con frecuencia.	Nominal Politómica.

			Siempre.	
	Compromisario	categorico	Nunca. Rara vez A veces Con frecuencia. Siempre.	Nominal Politomica.
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características socio demográficas	Edad	Numérico	En años	De razón
	Genero	Categorico	Masculino Femenino	Nominal Dicotómico
	Procedencia	categorico	De mismo Huánuco Fuera de Huánuco	Nominal Dicotómico
Características sociales	Estado civil	Categorico	Soltera(o) Conviviente Casada(o) Viuda(o) Divorciada(o)	Nominal Politómico
	Religión	Categorico	Católico(a) Evangélico(a) Otro	Nominal Politómico
Características laborales	Condición laboral	Categorico	Nombrado Contratado	Nominal Dicotómico
	Tiempo de servicio	numérico	Meses	De razón discreta

	Nivel académico	Categórico	Licenciado Especialidad Magister Doctor (a)	Ordinal Politomica
	Área de trabajo	Categórico	Servicio de medicina Hospitalización Emergencia Servicio de cirugía Servicio de pediatría Urgencias Ginecología	Nominal Politomica

1.7 Justificación

1.7.1 A nivel teórico.

La presente investigación se justificó puesto que diversos autores han destacado que en el ámbito profesional las habilidades emocionales que determinan el estilo de afrontamiento de conflictos interpersonales toman mayor relevancia porque los conflicto muchas veces influyen en la productividad laboral y esto va ocasionando insatisfacción laboral¹⁷.

Es por ello que se propuso la presente investigación; los cuales se identificarán los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales de nuestra localidad, y cuáles fueron su influencia en el nivel de productividad laboral; a fin de tomar las medidas de intervención que ayudaron a mejorar los conflictos interpersonales que influyeron en la productividad laboral.

Del mismo modo los conflictos interpersonales es una condición fundamental que determina la salud e influye en la productividad laboral en los profesionales de enfermería generando una atención deficiente a los pacientes ya que estos problemas se vinieron generando continuamente en los centros laborales por distintas causas lo cual trajo diversas consecuencias como conflictos laborales entre otros.

En consecuencia, la presente investigación sirve para disponer de información valida, para establecer cuáles son las medidas adecuadas para afrontar los conflictos interpersonales para prevenir una productividad laboral deficiente por los profesionales de enfermería. Beneficiando a una mejor atención a los pacientes, una buena relación interpersonal en los enfermeros y una buena relación paciente enfermero. Lo cual esto influyo a una mejor calidad de vida laboral en el campo laboral.

1.7.2. A nivel practico

Esta investigación, corresponde a la línea de investigación desarrollo laboral del profesional de enfermería, correspondiendo al nivel explicativo analítico, como profesional de enfermería tenemos como esencia de la carrera el cuidado de la salud, esta investigación, se enmarco dentro de ello, se indicó que hay muchos conflictos entre los profesionales de enfermería por lo cual se identificó la relación de la variable estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en nivel de productividad laboral; con ello se diseñara planes ante conflictos interpersonales y mejoras que beneficiaran las relaciones interpersonales y mejorarán la productividad laboral de los

profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

1.7.3. A nivel metodológico

Por lo expuesto, fue necesario brindar información acerca de los estilos de afrontamiento ante conflictos y su influencia en el nivel de productividad laboral a través del uso de instrumentos de recolección de datos validados y confiables. Asimismo, este estudio servirá de base para futuras investigaciones con mayor tamaño de muestra con diseños más complejos para mejorar las relaciones interpersonales y la productividad laboral de los profesionales de enfermería y a la vez mejorando la calidad de atención del paciente.

1.8. Viabilidad

En cuanto a la disponibilidad de los recursos financieros, estos fueron solventados por la investigadora en términos de precios de acuerdo con los rubros establecidos.

Respecto a los recursos humanos, se dispuso del apoyo de la asesora para realizar esta investigación para guiarnos en todo el proceso de investigación.

En relación a los recursos materiales, se contó con materiales como encuesta, escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería, cuestionario de productividad laboral necesaria

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

A continuación se presentó una síntesis de las investigaciones revisadas, en orden cronológico, destacándose los trabajos que han tenido una gran repercusión en relación y en forma específica al tema absorbida en este presente estudio.

Antecedentes internacionales

En España (Barcelona) Piorno¹⁸ en el 2012, desarrolló un estudio descriptivo correlacional de corte transversal titulado “estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria”, cuyo objetivo fue identificar el estilo de afrontamiento ante conflictos interpersonales que tienen las enfermeras de atención primaria del área sanitaria de Litoral Mar y su relación con el grado de satisfacción laboral percibida y su productividad. Trabajó con una población de 221 enfermeros de los 13 centros de atención primaria. Empleo el cuestionario de. MODE OCCI ROCI II. Concluyó que existen conflictos interpersonales en los profesionales de enfermería casi en el 60% se da estos casos. Este antecedente de investigación es el más específico, en relación al estudio que se viene abordando, puesto que oriento la metodología a seguir.

En España (Sevilla), Munduate, Ganaza, Alcaide¹⁹, en el 1993, desarrollaron un estudio descriptivo de corte transversal titulado “estilos de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones”, el objetivo de la investigación fue constatar el grado en que se hallan presentes en la gestión del conflicto en nuestro contexto cultural los cinco estilos de dirección considerados como más útiles en la actualidad, para describir las conductas de los individuos en situaciones de conflicto. Aplicaron el cuestionario de MODE OCCI ROCI II, trabajaron con una población de 226 sujetos que desempeñan tareas de naturaleza directiva, con una media de 40 años de edad, y pertenecientes a diversas organizaciones que engloban los sectores de producción, sanidad y servicios. Los resultados obtenidos confirmaron que la estructura de los cinco estilos distintos de gestión del conflicto se reproduce en nuestro contexto cultural, hallándose algunos datos de interés en relación a las variables demográficas. Este antecedente de investigación presenta proximidad con la presente investigación

En México (Monterey), Saucedo²⁰, en 1991, desarrolló un estudio, descriptivo de corte transversal titulado “las actitudes del profesional de enfermería en el desarrollo de conflictos interpersonales” cuyo objetivo de la investigación es Determinar en el profesional de enfermería las actitudes en el desarrollo de los conflictos interpersonales. Trabajo con 12 Profesionales de Enfermería, de sexo femenino, de 20 a 50 años de edad, de los turnos matutino, vespertino, nocturno del área intrahospitalaria del Hospital "José Éieutero González", aplicó el cuestionario FANTASTIC, en conclusión los factores de mayor influencia en las actitudes del profesional de enfermería y

que desarrollan conflictos interpersonales de depresión el más importante fue: cambio de hábitos (cefalea). Su trabajo lo consideran: rutinario y aburrido. La comunicación verbal y no verbal es escasa. Este antecedente de investigación, guiara la descripción del problema, razón por lo cual su estudio será valioso.

Antecedentes nacionales.

En Lima, 2009, Tello²¹, desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal titulado. “Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros en los servicios críticos del hospital. La población estuvo conformada por 48 profesionales de Enfermería que cumplen rol asistencial en los servicios de Emergencia Adultos, Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos (UCI) y Unidad de Cuidados Intermedios de Adultos (UCIN) del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. La técnica que utilizó fue la entrevista, y los instrumentos estaban dados por el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Inventario de Estimación de Afrontamiento (COPE) en conclusión Las(os) enfermeras(os) de los servicios críticos de adultos del hospital, el 100%, utilizan frecuentemente estrategias de afrontamiento ante la presencia de una situación estresante en el ambiente laboral, ello permitió de alguna manera evitar que existan niveles altos de Síndrome de Burnout. Este antecedente presenta proximidad con la presente investigación puesto que ayudara en la fundamentación del problema.

En Lima Dávalos²², en el 2005 desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal titulado nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias “José Casimiro Ulloa” cuyo objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital”. La población estuvo constituida por todas las 94 enfermeras. El instrumento que empleó fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson en 1981 (cuestionario). Por lo que concluyó que el nivel de estrés laboral de las enfermeras en la dimensión despersonalización la mayoría de enfermeras tienen un nivel medio referido a sentimientos de endurecimiento emocional hacia su trabajo y hacia el paciente, lo que puede influir negativamente en el contacto directo con el usuario y repercutir en su equilibrio biopsicoemocional, así como las relaciones interpersonales con el equipo de salud afectando su desempeño laboral y repercutir en el cuidado con el paciente. Este antecedente de investigación orienta el estudio en la descripción del problema, razón por la cual fue de gran aporte.

2.2. Bases teóricas que sustentan el estudio

2.2.1. Modelo de relaciones interpersonales

Hildegard Peplau²³, basa su modelo en la enfermería psicodinámica, que ella define como la utilización de la comprensión de la conducta de uno mismo para ayudar a los demás a identificar sus dificultades. La enfermera psicodinámica aplica los principios de las relaciones humanas a los problemas que surgen en todos los niveles de la experiencia humana. La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación humana entre un individuo enfermo, o que requiere un servicio de salud, y una

enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda. Este modelo, describe cuatro fases en la relación entre enfermera y paciente: orientación, identificación, explotación, y resolución. En la fase de orientación, el individuo tiene una necesidad y busca ayuda profesional. La enfermera, en colaboración con el paciente y con todos los miembros del equipo profesional, se ocupa de recoger información, de reforzar y esclarecer lo que otras personas han comunicado al paciente y de identificarlos problemas.

En la fase de identificación el paciente comienza a responder en forma selectiva a las personas que parecen ofrecerle la ayuda necesaria. En este momento, el enfermo puede explorar y expresar los sentimientos relacionados con su percepción del problema, y las observaciones de la enfermera pueden servir para aclarar las expectativas del paciente respecto a la enfermera, y las expectativas de la enfermera sobre la capacidad de un paciente determinado para manejar su problema.

En relación al presente estudio, el Modelo de Relaciones Interpersonales expone de forma amplia los aspectos relevantes que intervienen en la conducta de los profesionales de enfermería, en los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y productividad laboral, sus actitudes y motivaciones hacia el accionar que promoverá una buena relación interpersonal con sus compañeros de trabajo.

2.2.2. Teoría de los Dobles Intereses

Esta teoría fue propuesta por Thomas Kilmann²⁴, quien identificó cinco estilos para afrontar situaciones susceptibles de un conflicto en base a dos características fundamentales: la asertividad y la cooperación. Este autor establece que las personas escogen diferentes estilos para afrontar los conflictos basándose en dos intereses primarios: el interés propio y el interés por los demás, siendo independientes entre sí y variando su intensidad en un rango de débil a fuerte.

El interés propio se refiere al grado en que los conflictos se centran en sus propias necesidades, intereses, valores y creencias; mientras que el interés por los demás se refiere preocuparse por las necesidades, intereses, valores y creencias de sus oponentes. Existe cierta unanimidad en que los comportamientos de búsqueda de soluciones que benefician a los intereses de todos los miembros del equipo, tienden a fomentar un ambiente positivo de trabajo en el que se valora la ayuda mutua, la escucha empática y la aceptación de puntos de vista contrapuestos, reduciéndose la insatisfacción emocional.

Este modelo se relacionó con el presente estudio puesto que existe el deseo de evitar los conflictos por conductas, en este caso los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales, y una productividad laboral eficiente puede mejorar la calidad de atención y el cuidado del paciente.

2.3. Bases conceptuales: productividad laboral

2.3.1. Definiciones de productividad laboral

Según Salonava, Peiró, Prieto²⁵, la productividad laboral es el resultado de un sistema inteligente que permite a las personas en un centro de trabajo, optimizar la aportación de todos los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y/o servicios con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como preservar y ampliar el empleo incrementando los ingresos de los trabajadores.

Por su parte Marvel, Rodríguez, Núñez²⁶, definen que la productividad laboral es la medida global del desempeño de una organización. Desde el punto de vista gerencial, la productividad es entendida como la razón, por lo que es una variable orientada a resultados y está en función de la conducta de los trabajadores y de otros aspectos ajenos al entorno de trabajo.

2.3.2. Tipos de productividad laboral

Según Marvel, Rodríguez, Nuñez²⁷, existen tres tipos de productividad laboral.

- **Productividad de la mano de obra**

Hace referencia a la cantidad de bienes o servicios producidos por cada de trabajador en un periodo determinado, generalmente una hora.

- **Productividad de la capital**

Es la cantidad de bienes o servicios producidos por cada unidad de insumo de capital físico (maquinaria, equipo e instalaciones) en un periodo generalmente de un año.

- **Productividad total de los factores**

Este tipo de productividad es igual a la productividad de la mano de obra más la productividad de la capital, multiplicados ambos por un coeficiente técnico que representa la participación de cada factor en el producto total.

2.3.3. Reglamento interno de trabajo

El ministerio de salud²⁸, definió el reglamento interno como un conjunto de reglas y normas que tiene como objetivo fomentar una buena relación laboral entre los hospitales, sus servidores y sus funcionarios públicos, así como regular el comportamiento laboral de estos durante el desempeño de sus labores facilitando y fomentando las buenas relaciones interpersonales e institucionales y el cumplimiento de las normas legales, administrativas vigentes.

2.3.4. Dimensiones de la productiva laboral

La productividad laboral está relacionada con la calidad de vida en el trabajo ya que actúan sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización²⁹.

2.3.4.1 Absentismo

Son inasistencias en el trabajo laboral producidas por insatisfacción y comportamientos desajustados (errores de desempeño, ausentismo y otros). Una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de

respeto mutuo, en el que el individuo mejora su desenvolvimiento psicológico y la propia organización reduce los mecanismos rígidos de control³⁰.

2.3.4.2 Solicitud y/o cambio de Centro/unidad.

Es una dimensión importante porque permite identificar los problemas que está sucediendo en dicha área, la enfermera puede solicitar un cambio muchas veces por conflicto interpersonales, la falta de liderazgo con su compañero de trabajo como también puede ser la sobrecarga de trabajo en conclusión vamos encontrar diferentes problemas para solicitar un cambio de centro o unidad de trabajo³¹.

2.3.4.3. Logro de objetivos.

Es los logros que alcanzan los profesionales de enfermería con el nivel de productividad laboral que desempeña cada uno de ellos. Esto permite que el personal se sienta satisfecho con su labor lo cual esto va producir una mejor relación con sus compañeros y brindara una mejor atención de calidad a los pacientes³².

2.3.4.4. Licencias

Son actividades de que gozan los profesionales de enfermería como (vacaciones, cumpleaños), etc.³³

2.3.4.5. Quejas de pacientes

Las quejas de los pacientes son un factor estresante para las enfermeras lo cual afecta la producción laboral ³⁴.

2.3.4.6. Visitas a un establecimiento de salud por problemas psicosociales y patología musculoesquelética

En algunas ocasiones las enfermeras acuden a un establecimiento de salud por problemas de salud, a causa de la sobrecarga de trabajo, factores estresores. Algunos estudios han demostrado que los profesionales de enfermería están padeciendo más el síndrome de burnout que produce fatiga, cansancio, estrés en la producción laboral. El estrés es un problema que afecta a todos ya sea por conflictos, la sobrecarga de trabajo, la queja de los pacientes³⁵.

2.3.5. Clima organizacional

Según Sandoval³⁶, el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto a las características de trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Por otra parte Antonio³⁷ define el clima organizacional como un medio donde se manifiestan habilidades, problemas y oportunidades que los trabajadores tienen dentro de la organización que componen. Las características del clima organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

2.3.6. Características de clima organizacional

Existe una serie de características del clima organizacional según Antonio³⁸.

- **Estructura.**

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

- **Responsabilidad.**

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

- **Recompensa.**

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

- **Desafío.**

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

- **Relaciones.**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

- **Cooperación.**

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

- **Estándares.**

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

- **Conflictos.**

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

- **Identidad.**

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

2.3.7. Productividad laboral en los profesionales de enfermería

Salazar , Guerrero , Machado , Cañedo³⁹, Refieren que es un hecho demostrable que las enfermeras (os) invierten las 24 horas del día en realizar su labor profesional en las unidades clínicas, según sea el horario de contratación en las organizaciones de salud donde estén adscritas; puesto, que por experiencia se sabe que trabajan en hasta dos instituciones sea públicas o privadas, que al mismo tiempo les reportan ingresos económicos para satisfacer las necesidades vitales personales y de grupo familiar, recompensas sociales, además de satisfacción por el trabajo realizado.

Piorno⁴⁰, mediante la ejecución del trabajo se establecen relaciones laborales de carácter productivo y creativo, facilitadoras del desarrollo personal y profesional de los enfermeras (os), aplicando la habilidad técnica, entendida como la destreza para usar los procedimientos, técnicas y conocimientos inherentes a la enfermería; la habilidad humanista, relacionada con la habilidad

para trabajar con otros miembros del equipo, en un marco de entendimiento y motivación, así como la habilidad conceptual, orientada a comprender y hacer uso de la información disponible para ofrecer servicios de enfermería y obtener los resultados esperados en las unidades de atención, y la satisfacción personal por el trabajo realizado, para eso es necesario siempre tener una buena relación con los compañeros de trabajo para poder desempeñar una buena productividad laboral y para brindar una mejor atención de calidad a los usuarios o pacientes.

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas. Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella.

Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia. El descontento puede manifestarse de muchas formas. Su expresión más directa es la fluctuación laboral, que puede ser real según el número de bajas ocurridas en la organización en un período determinado, y potencial, que se expresa en el deseo de cambiar de trabajo. A esta última se debe prestar especial atención porque, de no variar las condiciones que provocan insatisfacción, puede convertirse en una fluctuación real.

2.4. Bases conceptuales: estilos de afrontamiento ante conflictos

2.4.1. Definiciones del conflicto

Álzate⁴¹, los estilos de afrontamiento ante conflictos es toda reacción que toda persona tiende a responder a las situaciones de conflicto con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante a lo largo del tiempo, las personas somos capaces de variar el estilo de nuestro comportamiento a medida que un conflicto se desarrolla, empleando comportamientos situacionales.

Piorno⁴², define el conflicto un proceso dinámico que ocurre entre personas que sufren reacciones emocionales negativas al percibir discrepancias e interferencias en el logro de sus objetivos. La percepción negativa de la vivencia, la falta de habilidades para identificar las emociones y la incapacidad para afrontar la comunicación asertivamente, en definitiva, los estilos de afrontamiento que la persona dispone para gestionar las discrepancias son determinantes en la evolución y desenlace del conflicto.

Por lo tanto Munduate⁴³, describe que los conflictos es toda aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí. El desacuerdo puede ser multicausal dentro de una organización, dicho conflicto genera dos consecuencias básicas: ineficiencia e ineffectividad. La ineficiencia puede abarcar desde una interferencia mínima en las operaciones de la compañía, hasta la aparición de serias disfunciones que atentan contra la efectividad de la organización, ocasionando (obstaculización en el logro de los objetivos propios de la organización a través de los procesos internos que le son propios).

2.4.2. Tipos de conflictos laborales

Santos⁴⁴, manifiesta que la gran diversidad de procesos o situaciones que se etiquetan como conflictos han provocado no solo la proliferación de clasificaciones de los mismos sino de los criterios utilizados para realizar las clasificaciones. A continuación, se describen cada una de ellas.

2.4.2.1 De conformidad con los sujetos inmersos en el conflicto:

La clasificación está referida a las diversas combinaciones que se presentan cuando los sujetos que intervienen en las relaciones laborales entran en conflicto. Las relaciones con los sujetos que son parte activa del conflicto laboral son por lo general entre:

- **Trabajadores y jefes.** Son las controversias más usuales, ya que cada parte representa intereses contrapuestos dentro del proceso de producción, el capital y la labor. Este tipo de controversias son muy numerosas, algunos ejemplos de ellas son las siguientes:
 - Las controversias nacidas de un despido injustificado.
 - Los conflictos por el incumplimiento de un contrato colectivo.
 - Los conflictos derivados de una revisión contractual que terminan en una huelga.
- **Trabajadores.** Los conflictos que se dan entre los trabajadores, son lo contrarios a la idea tradicional de fraternidad del grupo laboral, ya que en el sustrato de la clase trabajadora debería de existir la unidad como núcleo. Los conflictos entre trabajadores tienen diversas fuentes, entre ellas las siguientes:

- **Entre trabajadores de una misma empresa.** Se presenta en torno a cuestiones de preferencia, antigüedad y ascensos.
- **Entre sindicatos.** Son conflictos de naturaleza colectiva, que giran en relación a la titularidad de derechos y acciones sindicales.
- **Entre trabajadores y sindicatos.** Se refiere a controversias entre un sindicato y sus agremiados por motivos originados en la indebida aplicación de las cláusulas de ingreso o separación, o de los estatutos.
- **Jefes.** Es la que se da entre los jefes, no constituye una auténtica posibilidad en la sociedad en la que vivimos, como no la tiene el sindicalismo de jefatura.

2.4.2.2 Conflictos en función de su naturaleza

De acuerdo a su clasificación por naturaleza, éstos pueden ser:

- **De orden jurídico.** Nacen por la aplicación e interpretación de las normas de trabajo, legales o contractuales. Por ejemplo: la inconformidad con el pago de tiempo extraordinario; negativa a integrar los informes pactados en el contrato.
- **De orden económico.** Se refiere al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales, a la suspensión o terminación de las relaciones colectivas de trabajo. Por ejemplo: la nivelación salarial de un trabajador en relación con sus compañeros que desempeñan trabajos similares; la reducción de personal con motivo de la implantación de maquinaria nueva.

2.4.2.3 Conflictos por el tipo de interés en juego

Esta clasificación obedece a la jerarquía del interés que se ve afectado por los motivos del conflicto, sin que se trate simplemente de una afectación numérica; es decir, esta clasificación no responde al número de contendiente. Por el interés afectado, los conflictos de trabajo se clasifican en individuales y colectivos.

Los individuales son los conflictos que afectan el interés particular de cada uno o varios trabajadores, por ejemplo: la aplicación de un descuento indebido a un trabajador. Son conflictos colectivos los que afectan el interés sindical, gremial, de los trabajadores. Ejemplos: la negativa del jefe a celebrar un contrato de trabajo; el cierre arbitrario de una empresa o negociación por parte del jefe.

2.4.3. Dimensiones de los Estilos de afrontamiento ante conflictos

2.4.3.1 Colaborativo

Es un estilo basado en mantener una relación óptima entre las partes. Orientado a satisfacer los intereses propios y la relación. El conflicto lo visualiza como una oportunidad de mejora y eliminar confusiones⁴⁵.

2.4.3.2 Controlador

Esta persona tiene alto interés por uno y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado con una orientación de ganador o perdedor. Se trata de un tipo de persona que procura por todos los medios lograr sus objetivos y que, como consecuencia de ello, ignora bastante a menudo las

necesidades y expectativas de su oponente El conflicto lo visualiza como una oportunidad para mejorar su estatus y competencia⁴⁶.

2.4.3.3 Evitador

Munduate⁴⁷, señala que este estilo tiene bajo interés por los resultados propios y por los demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasiones es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora. El conflicto lo visualiza como algo incómodo que es mejor no afrontar.

2.4.3.4 Acomodaticio

Este estilo está Basado en la colaboración desde la adaptación. Orientado a ceder sus intereses para promocionar la relación. El conflicto lo visualiza como una amenaza para la relación⁴⁸.

2.4.3.5 Compromisario

Es un estilo intermedio que tiene interés propio y de los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas orientado hacia los intereses y relaciones negociadas El conflicto lo gestiona mediante el pacto⁴⁹.

2.4.4 Estilos de afrontamiento ante conflictos en profesionales de enfermería

Los estilos de afrontamiento de la gerencia del enfermero son compenetrados de conflictos. En la relación del profesional enfermero con las organizaciones del tipo hospitalario, se observa la incorporación de elementos ideológicos en la forma de organización del trabajo, y propician la idea de lealtad a las organizaciones, de aptitud, de reconocimiento, de valores relacionados a la cuestión moral⁵⁰.

Además de ello, la actividad administrativa de los enfermeros se basa, muchas veces, en los principios de la teoría administrativa clásica la cual tiene como base la productividad y la racionalidad del trabajo que, en cierta medida, expone los factores que intervienen y desencadenan conflictos en las relaciones de poder. Muchas veces los conflictos en los enfermeros se produce por la falta de liderazgo como también pueden ser diversos problemas como de salud, problemas familiares, problemas interpersonales que van afectar al profesional ocasionando conflictos interpersonales y una disminución de la producción laboral.

2.5. Definición de términos operacionales

- Estilos de afrontamiento ante conflictos: esta variable comprende de cinco dimensiones el estilo colaborativo, controlador, evitador, acomodaticio, compromisario fueron medidos como alto, medio y bajo.
- Productividad laboral: es unidimensional y fue medido como alta productividad, productividad esperada y baja productividad.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE ESTUDIO

La investigación correspondió a la siguiente taxonomía:

Según el análisis, la intervención y el alcance de los resultados, y estudio.

Fue de tipo observacional, ya que no existió intervención alguna por parte de los investigadores; solo se buscó evaluar el problema de acuerdo a la ocurrencia natural de los hechos. La investigación se realizó sin la manipulación de la variable independiente por parte del investigador, quien observo los fenómenos tal como ocurre en la naturaleza.

De acuerdo a la planificación de la toma de datos, el estudio fue de tipo prospectivo, porque se registró la información en el momento que ocurrió los hechos. El estudio perteneció al tiempo futuro y la recolección de datos se realizó a partir de la fuente primaria.

Referente al número de ocasiones en que se midió la variable; el tipo de estudio fue de tipo transversal porque se estudiaron las variables en un solo momento. Los instrumentos se aplicaron a la muestra en un solo momento y las variables se midieron una sola una vez.

Y por el número de variables del estudio, la presente investigación fue tipo de analítico, puesto que se tienen dos variables en estudio del cual se buscó relacionarlos. Las variables a estudiadas son dos con la finalidad de buscar asociación o dependencia entre ellas.

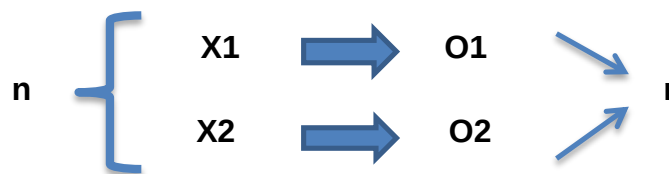
El enfoque de esta investigación corresponde al cuantitativo, puesto que se fundamentó en la medición de los componentes de productividad laboral y de los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales en base a instrumentos previamente existentes y validados.

3.2. Nivel de investigación

La presente investigación, corresponde al nivel explicativo analítico, puesto que su finalidad es explicar el comportamiento de una variable en función de otra(s); aquí se plantea una relación de causa efecto, y tiene que cumplir otros criterios de causalidad; requiere de control tanto metodológico como estadístico. También se dice que este diseño permite el análisis de causalidad de dos o más variables a fin de establecer las relaciones de causa efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente. Pueden ser analizados por estadística no para métrica y para métrica

3.3. Diseño de estudio

El diseño de estudio fue analítico, como se muestra a continuación.



Dónde:

n= Población de profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán de Huánuco

X₁= Productividad laboral

X_2 = Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales

O_1 = Observación 1

O_2 = Observación 2

r = Relación

3.4 Población

La población estuvo constituida por todos los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco que consta de 60 enfermeras en el nivel de hospitalización, UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) y emergencia por lo cual se trabajó con dicho establecimiento. Estas informaciones se obtuvieron del registro del rol de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco de nivel de hospitalización, UCI y emergencia.

Numero de enfermeras que laboran en el Hospital Hermilio Valdizán.

SERVICIO	PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
Ginecología	9
Medicina	12
Cirugía	12
Pediatría	9
UCI	6
Emergencia	12
Total	60

Fuente: rol de enfermería de los servicios del Hospital Hermilio Valdizán

3.3.1. Criterios de inclusión. Se incluyeron en el estudio a los enfermeros que:

- Se encontraron laborando en el hospital
- Aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Laboraron en el servicio asignado de estudio.

3.3.2. Criterios de exclusión: No se consideraron a los enfermeros que.

- No aceptaron firmar el consentimiento informado.
- Se encontraron gozando de algunas licencias (vacaciones, cumpleaños, etc.).
- No laboraron en el servicio seleccionado de estudio.

3.3.3. Criterio de eliminación: se eliminaron los que:

- No concluyeron con el llenado de las respuestas del cuestionario.
- No llenaron correctamente el cuestionario.

3.3.4. Ubicación de la población espacio y tiempo

- **Ubicación en el espacio:** El estudio se llevó a cabo en el hospital Regional Hermilio Valdizán que queda ubicado entre la cuadra constitución y Hermilio Valdizán a horillas del río Huallaga el hospital, funciona las 24 horas y cuenta con los servicios de hospitalización, cuidados intensivos, emergencia y atención primaria.
- **Ubicación en el tiempo.** El tiempo que se llevó a cabo dicho proyecto fue entre los meses de Mayo a noviembre del 2016.

3.4. Muestra y muestreo

3.4.1 Unidad de análisis

Profesional de enfermería

3.4.2 Unidad de muestreo

La unidad de análisis fue igual que la unidad de análisis.

3.4.3 Marco muestral

Rol de enfermería de cada área de servicio.

3.4.4. Tamaño de la muestra

La población muestral, está conformado por 60 profesionales de enfermería en estudio que trabajan en los servicios de hospitalización, UCI y emergencia en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, considerándose población muestral.

3.4.5 Tipo de muestra.

La selección de la muestra, se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico se trabajó con 60 profesionales de enfermería en los cuales se consideró según criterio de inclusión y exclusión de la unidad de análisis.

3.5. Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Métodos

El método que se usó en el presente estudio fue una guía de entrevista sociodemográfico, la escala, y un cuestionario de evaluación con la finalidad de obtener información de los profesionales de enfermería considerados en el presente estudio, proporcionando por ellos mismos. Sobre estilos de afrontamiento ante conflictos y productividad laboral

Instrumentos de recolección de datos

- **Guía de entrevista sociodemográfica (anexo 01)**

Esta guía de entrevista sociodemográfico tiene 10 reactivos, se clasifican en tres dimensiones: características demográficas (3 reactivos); características sociales (2 reactivos) y características laborales (5 reactivos), para la valoración y medición se usó lo siguiente, fue auto administrado.

Encuesta sociodemográfica	
Dimensiones	Reactivos
I Características demográficas	1, 2, 3
II Características sociales	4, 5
III Características laborales	6, 7, 8, 9, 10

- **Escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería (Anexo 02)**

La escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos, fue construido validado por Munduate, Ganaza y Alcaide (1993)⁵¹, el cual costa de 28 reactivos, se clasifican en 5 dimensiones dominadas. Estilo colaborativo (7 reactivos), evitador (4 reactivos), controlador (5 reactivos), acomodaticio (5 reactivos), compromisario (6 reactivos). estas preguntas tienen como respuesta dicotómica que si conoce y no conoce para la valoración y medición se usó los siguientes, fue auto administrado.

Estilos de afrontamiento ante conflictos	
Dimensiones	Reactivos
I. Colaborativo	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
II. Evitador	8, 9, 10, 11, 12
III. Controlador	13, 14, 15, 16, 17
IV. Acomodaticio	18, 19, 20, 21, 22
V. Compromisario	23, 24, 25, 26, 27, 28
TOTAL	28

- **Cuestionario de análisis documental para la valoración de productividad laboral (anexo 03).**

Esta ficha de análisis documental fue elaborado por Piorno⁵² en 2012, por lo tanto permite valorar si el personal ha deseado, solicitado o realizado un cambio de unidad o centro, el objetivo alcanzado, si recibió quejas de los pacientes, si en alguna oportunidad acudió a un establecimiento por problemas de salud como problemas musculo esquelético, también se va valorar si el personal se ha ausentado de su trabajo por motivos familiares y por si a estado de baja laboral del año anterior.

- **Consentimiento informado (anexo 4).** A través del cual la muestra en estudio, fueron informados por escrito acerca de los objetivos generales del proyecto y del protocolo de trabajo en el que fueron incluidos. Una vez leído este documento, los sujetos lo firmaron.

3.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Valides cualitativa

- **VALIDEZ RACIONAL**

Las dimensiones de la escala de etilos de afrontamiento ante conflictos fueron construidas gracias a las revisiones de diversos antecedentes de esta investigación tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Validez racional de la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería (anexo 02)

Dimensiones	Autores	Definitiva operativa
Colaborativo	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Es un estilo basado en mantener una relación óptima entre las partes. Orientado a satisfacer los intereses propios y la relación. El conflicto lo visualiza como una oportunidad de mejora y eliminar confusiones.
Evitador	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Este estilo tiene bajo interés por los resultados propios y por los de los demás. Claramente asociada con la retirada y la esquivación del problema, a veces adopta la postura de posponer el problema hasta un momento más propicio. En otras ocasiones es la simple retirada de una situación que resulta amenazadora. El conflicto lo visualiza como algo incómodo que es mejor no afrontar.
Controlador	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Esta persona tiene alto interés por uno y bajo interés por los demás. Es un estilo que ha sido identificado con una orientación de ganador o perdedor. Se trata de un tipo de persona que procura por todos los medios lograr sus objetivos y que, como consecuencia de ello, ignora bastante a menudo las necesidades y expectativas de su oponente. El conflicto lo visualiza como una oportunidad para mejorar su estatus y competencia.
Acomodaticio	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Este estilo está basado en la colaboración desde la adaptación. Orientado a ceder sus intereses para promocionar la relación. El conflicto lo visualiza como una amenaza para la relación.
Compromisario	Munduate, Ganaza y Alcaide en 1993.	Es un estilo intermedio que tiene interés propio y de los demás. Aquí las partes ceden algo en su posición para poder tomar una decisión mutuamente aceptable para ambas, orientado hacia los intereses y relaciones negociadas. El conflicto lo gestiona mediante el pacto.

- **VALIDEZ POR JUICIO DE ESPERTOS**

La escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería (anexo 02) fue validado por 3 expertos (1 jefe de enfermería, 2 experto en metodología de la investigación).

- EXPERTO N°1: A la revisión de los instrumentos la experta menciona sobre la modificación de dos ítems ya que estos eran similares y por lo demás menciona que los ítems son entendibles y adecuados para su aplicación, otorgándole un calificativo de bueno y aceptable.
- EXPERTO N°2: El experto manifestó que el anexo 02 no necesita de una revisión exhaustiva, pero si una revisión superficial ya que es un instrumento validado otorgándole un calificativo de bueno.
- EXPERTO N°3: La experta comento acerca de anexo 02, sobre las instrucciones que se deben plasmar completos para que la muestra sepa en qué casillero va a marcar, así también brindo su opinión sobre el título del proyecto que es demasiado grande.

Finalmente los 3 jueces consideraron valido la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería.

- **VALIDEZ POR APROXIMACION A LA POBLACIÓN**

Los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 10 profesionales de enfermería, ajenas a la muestra de estudio, pero con similares características, con la finalidad de comprender y relacionar los ítems, los cuales fueron escogidos por criterio, en la cual se confirmó que la muestra en estudio no comprendía una palabra lo cual se cambió por una más sencilla.

3.7.2. Validez cuantitativa

- **Validez por consistencia interna (confiabilidad)**

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (anexo 02) de esta investigación se aplicó el método de alfa de cronbach, aplicado para ítems con respuesta del tipo Politémica.

A continuación se muestra la fórmula aplicada:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Los datos obtenidos de la prueba piloto, realizada a un grupo de 10 participantes y necesarios para la aplicación de la fórmula de alfa de cronbach.

Sustituyendo en la fórmula de la varianza se obtiene lo siguiente:

$$\frac{28}{28-1} \left(1 - \frac{27,889}{152,178} \right) \quad \alpha=0.847$$

El resultado total alcanzado muestran que la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería es aceptable, con Alfa de Cronbach de 0,829 ,este valor manifiesta la consistencia interna, es decir muestra la correlación entre cada una de las preguntas.

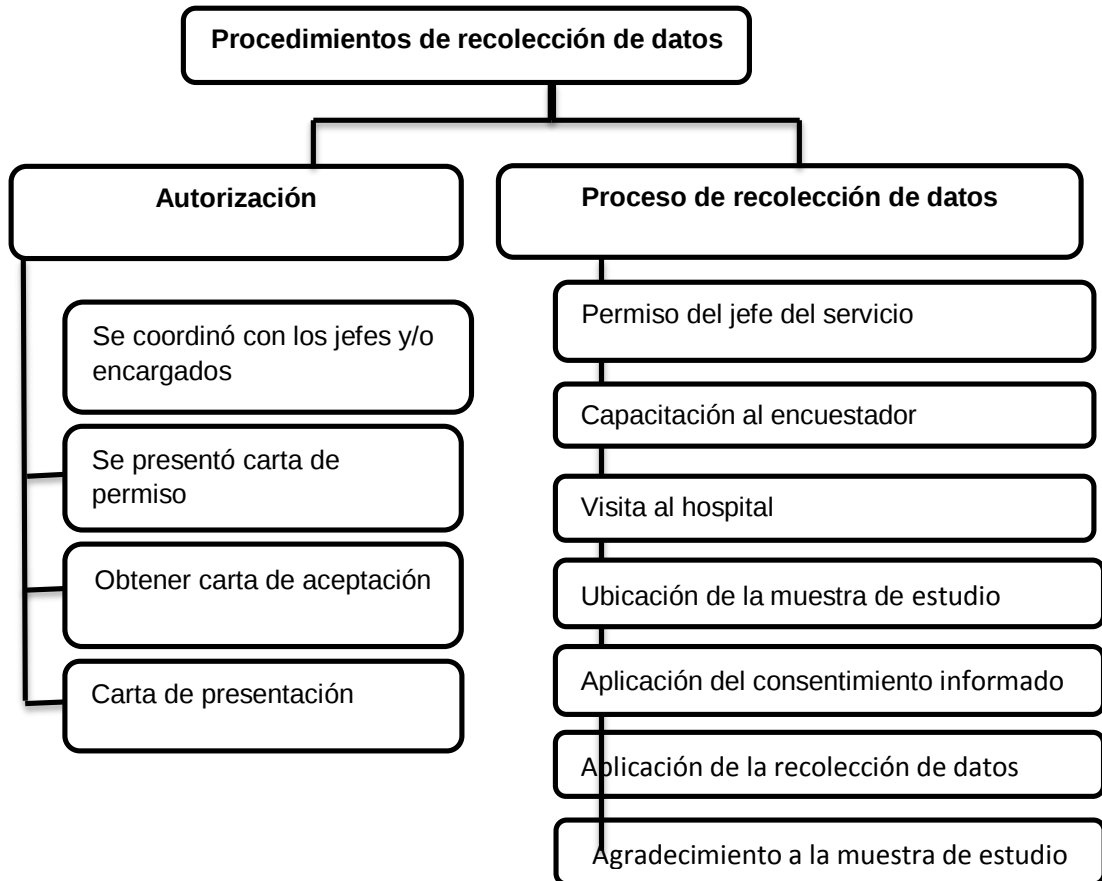
Con respecto a las dimensiones el valor del alfa de Cronbach es menor de 0.7, esto se debe a que preguntas están planteadas en dos sentidos positivos y negativos.

Al final de modo general la escala de estilos de afrontamiento ante conflictos tuvo una aceptación confiable y por lo tanto apta para aplicar a la muestra en estudio.

3.8. Procedimientos de recolección de datos

Autorización: para obtener los permisos respectivos para la aplicación del trabajo de campo se realizó las coordinaciones respectivas con las autoridades responsables del hospital regional Hermilio Valdizán Medrano, a través de la emisión de oficios y/o solicitudes dirigidas a las autoridades anteriormente mencionadas. En cada servicio se solicitó el permiso de cada coordinador.

Aplicación de instrumentos: para la recolección se contó con un equipo de encuestadores previamente capacitados, que se dirigieron a cada servicio del hospital a fin de que se pudo proceder a la aplicación del instrumento (recogida de datos) según el cronograma de actividades establecido; teniendo en consideración que el tiempo promedio para la aplicación del instrumento fue de aproximadamente 30 minutos.



3.9. Elaboración de los datos

Para la elaboración de datos de la presente investigación se consideró las siguientes etapas:

- **Revisión de los datos**

Se examinó en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el presente estudio; asimismo, se realizó el control de calidad a fin de hacer las correcciones necesarias.

- **Codificación de los datos**

Se realizó la codificación en la etapa de recolección de datos, transformándose en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas en los instrumentos respectivos, según las variables del estudio.

- **Clasificación de los datos**

Se ejecutó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.

- **Presentación de datos**

Se presentó los datos en tablas académicas y en gráficos de las variables en estudio.

3.10. Análisis e interpretación de datos

3.10.1. Análisis descriptivo

Se usó un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinó para las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza.

3.10.2. Análisis inferencial

Para demostrar la relación de las dimensiones del presente estudio, se realizó un análisis bivariado a través de la prueba r de Pearson de correlación para determinar la relación entre las dos variables en estudio. En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor $p \leq$ de 0,05. Y para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.

3.11. Aspectos éticos de la investigación

Previo a la aplicación de las encuestas, se pidió el consentimiento informado de cada uno de los profesionales considerados en el presente estudio; de igual manera se consideró los principios éticos que eran los siguientes:

- **Beneficencia:** Esta investigación fue de beneficio para los profesionales de enfermería, para que más adelante se implemente programas de estilos de afrontamiento ante conflictos que mejoren la productividad laboral y la calidad de atención en los pacientes.
- **No maleficencia:** Se respetó este principio, porque no se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y el bienestar de los participantes, ya que la información fue de carácter confidencial.
- **Autonomía:** Se respetó este principio, ya que se les explico que podían retirarse en el momento que lo desearan.
- **Justicia:** Se respetó este principio, ya que se aplicó el consentimiento informado de carácter escrito y se solicitó en el momento de abordar al participante en estudio, pudiendo negarse si así este lo considere.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Pre tablas

Tabla 1. Características demográficas de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano de Huánuco-2016.

Características demográficas	Frecuencia (n=60)	%
Edad en años		
30 – 34	7	11,7
35 – 39	21	35,0
40 – 44	11	18,3
45 – 49	9	15,0
50 – 54	7	11,7
55 - 59	5	8,3
Género		
Masculino	7	11,7
Femenino	53	88,3
Lugar de procedencia		
De mismo Huánuco	35	58,3
Fuera de Huánuco	25	41,7

Fuente: Encuesta sociodemográfica (Anexo 01).

En cuanto a las características demográficas de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 35,0% (21 enfermeros) pertenecieron a las edades entre 35 a 39 años; por otro lado, el 88,3% (53 enfermeros) fueron del sexo femenino y el 58,3% (35 enfermeros) fueron de mismo Huánuco.

Tabla 02. Características sociales de los profesionales de enfermería de del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Características sociales	Frecuencia (n=60)	%
Estado civil		
Soltero (a)	6	10,0
Conviviente	16	26,7
Casado (a)	36	60,0
Viudo (a)	2	3,3
Religión		
Católico	57	95,0
Evangélico	3	5,0
Total	60	100

Fuente: Encuesta sociodemográfica (Anexo 01).

En relación a las características sociales de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que la mayoría del 60,0% (36 enfermeros) tuvieron la condición de casados y el 95,0% (57 enfermeros) pertenecieron a la religión católica.

Tabla 03. Características laborales de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Características laborales	Frecuencia (n=60)	%
Condición laboral		
Nombrado	27	45,0
Contratado	33	55,0
Tiempo de servicio en años		
5 años – 9años	19	31,7
10 años – 14años	16	26,7
15 años – 19 años	10	16,7
20 años – 24 años	7	11,7
25 años – 29 años	8	13,3
Nivel académico		
Licenciado	30	50,0
Especialidad	28	46,7
Magister	2	3,3
Área que trabaja		
Servicio de Medicina	12	20,0
Servicio de Cirugía	12	20,0
Servicio de Pediatría	9	15,0
Servicio de Ginecología	9	15,0
Servicio de UCI	6	10,0
Servicio de Emergencia	12	20,0
Total	60	100

Fuente: Encuesta sociodemográfica (Anexo 01).

Respecto a las características laborales de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 55,0% (33 enfermeros) tuvieron la condición de contratado; por otro lado, el 31,7% (19 enfermeros) tiempo de servicio entre 5 años a 9 años; el 50,0% (30 enfermeros) tuvieron el nivel de licenciado. Además, procedieron de los servicios de Medicina, Cirugía, Pediatría, Ginecología, UCI y Emergencia.

ESCALA DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS:**Tabla 04. Estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016**

Colaborativo	Frecuencia	%
Alto	18	30,0
Medio	36	60,0
Bajo	6	10,0
Total	60	100,0

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

Con respecto al estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 60,0% (36 enfermeros) tuvieron nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 30,0% (18 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

Tabla 05. Estilo evitador de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Evitador	Frecuencia	%
Alto	3	5,0
Medio	40	66,7
Bajo	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

Referente al estilo evitador de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 66,7% (40 enfermeros) obtuvieron nivel de afrontamiento medio; en cambio, el 28,3% (17 enfermeros) revelaron afrontamiento bajo y el 5,0% (3 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

Tabla 06. Estilo controlador de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Controlador	Frecuencia	%
Alto	31	51,7
Medio	22	36,7
Bajo	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

Concerniente al estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 51,7% (31 enfermeros) indicaron nivel de afrontamiento alto; sin embargo, el 36,7% (22 enfermeros) mostraron afrontamiento bueno y el 11,7% (7 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

Tabla 07. Estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Acomodaticio	Frecuencia	%
Alto	13	21,7
Medio	36	60,0
Bajo	11	18,3
Total	60	100,0

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

Respecto al estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 60,0% (36 enfermeros) tuvieron nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 21,7% (13 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 18,3% (11 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

Tabla 08. Estilo compromisario de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Compromisario	Frecuencia	%
Alto	16	26,7
Medio	38	63,3
Bajo	6	10,0
Total	60	100,0

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

Con respecto al estilo compromisario de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 63,3% (38 enfermeros) tuvieron nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 26,7% (16 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

Tabla 09. Estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

Estilos de afrontamiento ante conflictos	Alto		Medio		Bajo	
	frecuencia	%	frecuencia	%	frecuencia	%
Colaborativo	18	30,0%	36	60,0%	6	10,0%
Evitador	3	5,0%	40	66,7%	17	28,3%
Controlador	31	51,7%	22	36,7%	7	11,7%
Acomodaticio	13	21,7%	36	60,0%	11	18,3%
Compromisario	16	26,7%	38	63,3%	6	10,0%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: Escala de estilos de afrontamiento ante conflictos (Anexo 02).

En general, con respecto a los estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 66,7% (40 enfermeros) tuvieron un nivel de afrontamiento medio; sin embargo, el 26,7% (16 enfermeros) mostraron afrontamiento alto y el 10,0% (6 enfermeros) presentaron afrontamiento bajo.

PRODUCTIVIDAD LABORAL:**Tabla 10. Productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016**

Productividad laboral	Frecuencia	%
Alta productividad	31	51,7
Productividad esperada	17	28,3
Baja productividad	12	20,0
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario de productividad laboral (Anexo 03).

En lo que respecta a la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró que el 51,7% (31 enfermeros) presentaron alta productividad; sin embargo, el 28,3% (17 enfermeros) revelaron productividad esperada y el 20,0% (12 enfermeros) mostraron baja productividad.

ANALISIS INFERENCIAL

Tabla 11. Relación entre el estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Colaborativo	0,62	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

En cuanto a la relación entre el estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,62 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre el estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 12. Relación entre el estilo evitador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Evitador	0,64	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

Respecto a la relación entre el estilo evitador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,64 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre el estilo evitador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 13. Relación entre el estilo controlador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Controlador	0,71	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

En razón a la relación entre el estilo controlador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,71 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre el estilo controlador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 14. Relación entre el estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Acomodaticio	0,55	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

Con respecto a la relación entre el estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,55 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre el estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 15. Relación entre el estilo comprometido de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Comprometido	0,50	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

En lo que respecta a la relación entre el estilo comprometido de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,50 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre el estilo comprometido de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

Tabla 16. Relación entre estilos de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco 2016

VARIABLES	Productividad laboral	
	r de Pearson	Significancia
Estilos de afrontamiento ante conflictos	0,80	0,000

Fuente: Anexo 02 y 03.

Y, en cuanto a la relación entre los estilos de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de r de Pearson de 0,80 y una $p \leq 0,000$, expresando significancia estadística, es decir, estas variables se relacionan significativamente, o también podemos afirmar que existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente trabajo de investigación gira en torno de una problemática social evidente en la realidad actual que derivan del conflicto interpersonal entre profesionales de enfermería por la falta de liderazgo entre compañeros.

Canticiano⁵³ considera a los conflictos como puntos de vista; fuerzas; asuntos; y problemas en oposición que confrontan a los individuos; a los grupos; y a las instituciones. Los conflictos existen en todas las organizaciones a pesar de que su sistema sea el más elaborado y a la organización informal más cohesiva, ya que el conflicto es la oposición o disputa entre las personas o grupos.

En la actualidad los profesionales de enfermería están sometido a muchos factores estresores como la sobre carga laboral, problemas de salud, entre otros que todos vendrían ser los causantes de los conflictos interpersonales entre mismos profesionales de enfermería generando una productividad laboral deficiente, tanto en el cuidado y atención del paciente.

Es competencia de todo profesional de enfermería de estar informado sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales para poder mejorar las relaciones interpersonales practicando el liderazgo entre

compañeros de trabajo de los cuales facilitara una mejor calidad de atención y cuidado al paciente con una productividad laboral eficiente.

La OMS⁵⁴ a nivel internacional ha realizado múltiples esfuerzos que han permitido determinar que todo conflicto interpersonal entre enfermeros es muchas veces por no saber dar un camino de solución al problema o dar sugerencias de soluciones para evitar unas relaciones deficientes y malas entendidas entre compañeros.

Ante este panorama se realizó un estudio explicativo analítico de corte transversal no probabilístico con una población de profesionales de enfermería de ambos sexos a los cuales se les aplicó el consentimiento informado, y una encuesta estructurada validada de forma cualitativa. Los datos obtenidos se valoraron según los puntajes altos de cada ítem.

El análisis estadístico de los datos recolectados en el estudio se utilizó la prueba no paramétrica r de Pearson de correlación, con el apoyo del software estadístico SPSS versión 21 y Microsoft Excel Windows XP con un valor $p > 0,05$ con resultados aceptables.

Las limitaciones que tiene el enfoque cuantitativo, en este estudio, se limitó a generar conocimientos superficiales sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en la productividad laboral; en tal sentido se recomienda a las futuras investigaciones abarcar un estudio cualitativo y tener en cuenta otras variables como: la accesibilidad a la muestra.

El estudio realizado se apoyó de un modelo de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau⁵⁵ de los cuales su modelo describe cuatro fases en la relación entre enfermera y enfermera, enfermera y paciente que son la orientación, identificación y resolución de problemas. Los profesionales de enfermería deben actuar con asertividad liderazgo y cooperación hacia sus demás compañeros.

Se revisaron otros estudios donde se indica que el estrés laboral genera ansiedad aumentando la conflictividad con los pacientes, familiares y compañeros.

CONCLUSIONES

En base a los resultados del estudio, se presenta a continuación las siguientes conclusiones.

- En cuanto a la relación entre el estilo colaborativo de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de (r de Pearson de 0,62 y una $p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Respecto a la relación entre el estilo evitador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de (r de Pearson de 0,64 y una $p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Respecto a la relación entre el estilo controlador de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de (r de Pearson de 0,71 y una $p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Con respecto a la relación entre el estilo acomodaticio de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de (r de Pearson de 0,55 y una $p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- En lo que respecta a la relación entre el estilo compromisario de afrontamiento ante conflictos y la productividad laboral de los profesionales de enfermería en estudio, se encontró un coeficiente de (r de Pearson de 0,50 y una $p=0,000$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

- Es preciso que se promueva el empleo de la investigación cualitativa, para conocer desde la perspectiva de los profesionales de enfermería, su visión subjetiva de la manera en se desarrollan las relaciones interpersonales en los ambientes laborales, lo cual permitirá ampliar nuestro marco teórico y unificar nuestra perspectiva de las relaciones, comunicación.
- Es conveniente favorecer la capacitación y formación de los profesionales en comunicación interpersonal y en habilidades sociales (escucha activa, empatía y control emocional) para el logro de la excelencia en las relaciones interpersonales laborales.
- A nivel de las organizaciones de salud, es preciso que se comprometan con el bienestar de los profesionales con la implantación de nuevas formas de organización congruentes con los cambios en el entorno social siglo XXI donde prevalezca un nuevo concepto de trabajo en equipo basado en la colaboración, la comunicación horizontal, y el liderazgo participativo, con el objetivo de promover la convivencia y la gestión de los conflictos en las distintas unidades de trabajo, planificar políticas de formación, y establecer sistemas de reconocimientos profesionales.
- Recomendar a las jefaturas de enfermería con comisiones de ética y calidad intervenir un conversatorio frente a conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández S. satisfacción laboral y productividad: su interrelación. [Consultado 26 may14].disponible en: [http://psicopediahoy.com/satisfacción laboral y productividad su interrelación/](http://psicopediahoy.com/satisfacción_laboral_y_productividad_su_interrelación/).
2. Bestratén M. Productividad y condiciones de trabajo (I): bases conceptuales para su medición. [Consultado 26 may14].disponible en <http://pdf.com/> Productividad y condiciones de trabajo (I): bases conceptuales para su medición.
3. Tello Bonilla J.Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería].Lima. Universidad nacional mayor de san marcos facultad de medicina humana E.A.P. de enfermería; 2009.
4. Herrera R, Cassals M. Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería. Rev Cubana Enfermer 2005; 21(1).
5. Munduate L, Ganaza J, Alcaide M. Estilo de gestión del conflicto interpersonal en las organizaciones. By Aprendizaje revista de psicología social, 1993,8(1), 47_68.
6. Saucedo F. Las actitudes del profesional de enfermería en el desarrollo de conflictos interpersonales. [En opción al grado de maestro en enfermería con especialidad en administración de servicios].Monterey. Universidad autónoma de Nueva León; 1991.

7. Piorno M. Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria. [Tesis master oficial de liderazgo gestión de enfermería]. Barcelona. Universidad de Barcelona; 2012.
8. Ibid. p.4
9. Ibid, p.7
10. Tello J. Op, cit, p. 6_14.
11. Personal de enfermería del Hospital Hermilio Valdizan Medrano 2016
12. -Lapeña .Y. Estudio fenomenológico de las relaciones interpersonales laborales la mirada del personal de enfermería de las diferentes unidades del hospital general santa bárbara de Soria, [Programa doctorado en las ciencias de la salud tesis doctoral].santa bárbara de Soria: Universidad de alicante; 2012.
13. Tello J. Op, cit, p.
14. Piorno M. Op, cit, p.5
15. Munduate L, Ganaza J, Alcaide. Op, cit, p.47_68
16. Tello J.Op, cit, p.4.
17. Luque P.; Gómez T, Cruces S. (2000) "invertimos un tercio del día en el desempeño de nuestro trabajo, lo cual hace del trabajo la actividad humana cuantitativamente más relevante y desafiante" (Pág. 148).
18. Piorno M.Op, cit, p. 6
19. Munduate L, Ganaza J, Alcaide M. Op, cit, p. 47_68.
20. -Sauceda F. Op, cit, p .6
21. Tello J. Op, cit, p. 10

22. Davalos Y. Nivel de estrés laboral del hospital nacional de emergencias Jose Casimiro Ulloa. [para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos facultad de medicina humana E A P de enfermería; 2005.
23. Cisneros F. Introducción a los modelos y teorías de enfermería. Universidad del cauca programa de enfermería área de fundamentos tercer semestre. 2002
24. Piorno M. Op, cit, p. 8
25. Salonava, M.; Peiró, J. y Prieto, J (1993) enfatizan que "el trabajo sirve para transmitir normas, creencias y expectativas sociales y... cumple un papel socializados muy importante" (Pág. 153).
26. Marvel Cequea M, Rodríguez Monroy C, Núñez Bottini M .Universidad Politécnica de Madrid (Spain), UNEXPO (Venezuela) [Consultado may 28 2014] <http://dx.doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584La>.
27. Ibid, p. 5
28. Ministerio de salud. Reglamento interno de trabajo. Huánuco, 2012.
29. Weisinger A. La inteligencia emocional en el trabajo. Buenos Aires: Javier Bergara; 1998.
30. Ibid, p. 8
31. Ibid, p. 8
32. Ibid, p. 9
33. Ibid, p. 9
34. Ibid, p. 10
35. Ibid, p. 10

36. Sandoval Caraveo M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004; 27:78-82.
37. Antonio López J. Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. [Programa de doctorado en gestión y políticas educativas]. Universidad de playa ancha; 2010.
38. Ibid, p. 11
39. Salazar J, Guerrero J, Machado B, Cañedo R. Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*. 2009; 20(4): 67-75.
40. Piorno M. Op, cit, p.8
41. Alzate R. Teoría del conflicto. Universidad de complutense de Madrid Escuela Universitario de trabajo social. Madrid, 2012.
42. Piorno M. Op, cit, p.9
43. Munduate L, Ganaza J, Alcaide M. Op, cit, p. 47_68.
44. Santos, Héctor; *Diccionario Jurídico Mexicano*; voz: “conflicto de trabajo”; 4° edición; Porrúa– UNAM; México; 1991; p. 619.
45. Munduate L, Ganaza J, Alcaide. Op, cit, p. 50.
46. Ibid, p. 50.
47. Ibid, p. 51.
48. Ibid, p. 51.
49. Ibid, p. 51.
50. Teresinha M, Giacomelli A, Prochnow T, Auxiliadora M, Azevedo L. El conflicto en el ejercicio gerencial del enfermero en el ámbito hospitalario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* 19(2).

51. Piorno M. Op, cit, p. 16.
52. Ibid, p. 16.
53. Cantisiano, G. Lisbona, A. Palací, F. y Alonso, E. «La relación de la cultura de los grupos con la satisfacción y el compromiso de sus miembros: un análisis multigrupo.» *Psicothema*, no. 16- 3, 2004: 363-368.
54. Gómez A. actitudes del profesional de enfermería Perú BIRF del distrito de Villa María del Triunfo. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013
55. Cisneros F. Op, cit, p. 8

ANEXOS

CÓDIGO:

FECHA: /.... /....

ANEXO 1

ENCUESTA SOCIODEMOGRAFICA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TÍTULO DEL ESTUDIO: “Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - 2016”.

INSTRUCCIONES: Estimado/a Licenciada(o), la presente encuesta forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre sus características sociodemográficas y laborales por lo tanto, sírvase responder con la mayor sinceridad del caso. Para tal efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere pertinente; las cuales serán manejadas con carácter confidencial.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

I. **CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS**

1. ¿Cuál es tu fecha de nacimiento?

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino. (...)

Femenino. (...)

3. ¿Cuál es tu lugar de procedencia?

De mismo Huánuco (...)

Fuera de Huánuco (...)

Si usted pertenece a un lugar fuera de Huánuco, conteste la siguiente pregunta

3.1 ¿qué lugar?.....

II. **CARACTERÍSTICAS SOCIALES**

4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a) (...)

Conviviente (...)

Casado(a) (...)

Viudo(a) (...)

Divorciado(a) (...)

5. ¿Qué religión profesa usted?

Católico (...)

Evangélico (...)

Otros (...)

5.1. Especifique-----

III. CARACTERÍSTICAS LABORALES**6. ¿Cuál es su condición laboral?**

Nombrado ()

Contratado ()

7. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene usted en el hospital?

.....años

8. ¿Qué nivel académico tiene usted?

Licenciado ()

Especialidad ()

Magister ()

Doctor (a) ()

9. ¿En qué área trabaja usted?

Servicio de medicina ()

Servicio de cirugía ()

Servicio de pediatría ()

Ginecología ()

UCI (...)

Emergencia (...)

CÓDIGO:

FECHA:/...../.....

ANEXO 2**ESCALA DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO ANTE CONFLICTOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.**

TÍTULO DE ESTUDIO: “Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - 2016”.

INSTRUCCIONES: Estimado/a Licenciada, licenciado, la presente escala forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales con el objetivo de formular estrategias para el mejor manejo de conflictos interpersonales. Se agradece anticipadamente su colaboración. Marcar con una (x) o completar los espacios en blanco según consideres pertinente.

Gracias por su colaboración:

Nº	REACTIVOS	Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre
Estilos de afrontamiento ante conflictos						
I. Colaborativo						
1	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos.					
2	Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero.					
3	Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo.					
4	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto					
5	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos benefician a ambos					

6	Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero(a).					
7	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.					
II. Evitador						
8	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas.					
9	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para presionar a mi favor.					
10	Generalmente actuó como desea mi compañero (a)					
11	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a)					
12	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica					
III. Controlador						
13	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero(a), generalmente le hago conceder.					
14	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos					
15	Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a)					
16	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)					
17	Evito tropiezos con mi compañero (a)					
IV. Acomodaticio						
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.					
19	En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a).					
20	Al buscar acuerdos ante un problema de trabajo con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo					

21	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista					
22	Ante un problema de trabajo con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.					
V. Compromisario						
23	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos.					
24	En el trabajo, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a)					
25	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a).					
26	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.					
27	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a).					
28	Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo					

CÓDIGO:

FECHA:../../..

ANEXO 3

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

TÍTULO DEL ESTUDIO: “Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco - 2016”.

INSTRUCCIONES: Estimado (a) Licenciado(a): el presente cuestionario de evaluación forma parte de un estudio orientado a obtener información sobre el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería de los hospitales de Huánuco, por ello se lo pide que registre con precisión los datos que se le pide.

Se agradece su gentil colaboración:

PRODUCTIVIDAD LABORAL			
PREGUNTA		INDICACIONES	RESPUESTA
1	¿Has deseado, solicitado o realizado un cambio de Unidad o servicio en el ejercicio del año anterior?	1- Si	
		2- No	
		Indicar número	
2	¿Cuál ha sido el porcentaje de objetivos alcanzados en el ejercicio del año anterior como profesional?	1- 0%	
		2- 1% -33%	
		3- 34% - 67%	
		4- 68% - 99%	
		5- 100%	
		Indicar el número	
3	¿Has recibido quejas de los pacientes verbales o escritas de los pacientes en el ejercicio del año anterior?	1- Si	
		2- No	
		Indicar número	
4	¿Has realizado alguna visita a un centro de salud por razones psico-emocionales o por problemas musculo-esqueléticos en el ejercicio del año anterior?	Indica el número total de visitas realizadas	

5	¿Te has ausentado de tu trabajo por cuestiones familiares y/o de salud en el ejercicio del año anterior?	Indica el total de horas que te ausentaste	
6	¿Has estado de licencia durante el ejercicio del año anterior?	Indica el total de días de licencia	

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ELSA BOANIGO GUTIERREZ
 con DNI N° 40613742, de profesión
LICENCIADO EN ENFERMERIA
 ejerciendo actualmente como DOCENTE INVESTIGADORA
 en la institución UNH - E.A.P. ENFERMERIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Encuesta sociodemográfica, Cuestionario y Escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería), a los efectos de su aplicación a la muestra correspondiente.

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
pertinencia				X

En Huánuco a los 08 días del mes de SEPTIEMBRE
 del 2016


 Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓNYo, Carolina Marcela Cavalieri Pedrazacon DNI N° 22411615, de profesiónLic en Enfermeríaejerciendo actualmente como Jefe de Enfermeros de la UCI del
HRAVH-en la institución Hospital Regional "Hermilio Valdizan Medrano"

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (Encuesta sociodemográfica, Cuestionario y Escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos de los profesionales de enfermería), a los efectos de su aplicación a la muestra correspondiente.

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

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

En Huánuco a los Dieziseis días del mes de Agosto
del año 2016.

Carolina Cavalieri

Firma

CEP 10574

ANEXO 6

CODIGO:

FECHA:../../../

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

“Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2016”

- **Equipo de investigadores**

Malpartida Quispe, Mileidy Yoselyn estudiante del VIII ciclo de investigación I-2014 de la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad de Huánuco.

- **Instrucción / propósito**

El objetivo del estudio es identificar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería de los hospitales de Huánuco. Con el objetivo de sensibilizar a los profesionales de enfermería sobre la importancia de la adopción de los estilos de afrontamiento ante conflictos que permitan tener mejor nivel de productividad laboral en el campo laboral.

- **Participación**

Participaran los profesionales de enfermería de los hospitales de Huánuco.

Procedimientos

Se le aplicara una encuesta sociodemográfica, una escala sobre estilos de afrontamiento ante conflictos y una ficha de productividad laboral para identificar cuáles son los estilos de afrontamiento ante conflictos y su influencia en el nivel de productividad laboral.

- **Riesgos / incomodidades**

No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

- **Beneficios**

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información oportuna del proyecto.

- **Alternativas**

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

- **Compensación**

No recibirá pago alguno por su participación. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo al investigador responsable.

- **Confidencialidad de la información**

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan códigos para cumplir los objetivos antes descritos.

- **Problemas o preguntas**

Escribir al correo mileidy_mp@hotmail.com o comunicarse al cel.951533949..

- **Consentimiento participación voluntaria**

Acepto participar voluntariamente en el estudio. He leído la información, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

- **Nombres y firmas del participante y responsable de la investigación**

Nombre y firma de la participante.

.....

Firma del responsable de la investigación:.....

La esperanza,....de junio del 2016

Anexo 7
MATRIZ DE COSISTENCIA

Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco – 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES		
Problema General ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales que influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016?	Objetivo General Identificar los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales y su influencia en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016.	Hipótesis General H0: Los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales no influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016. Hi: Los estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales si influyen en el nivel de productividad laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco en el 2016.	VI	DIMENSIONES	INDICADORES
			Estilos de afrontamiento ante conflictos interpersonales	Colaborador	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos. Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero. Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo. Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunto Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos benefician a ambos Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero(a). Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.
Problemas Específicos • ¿El estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos	Objetivos Específicos • Determinar la influencia del estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos en el nivel de productividad laboral de	Hipótesis Específicas Ho ₁ El estilo de afrontamiento colaborativo ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ha ₁ El estilo de afrontamiento			

influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio? • ¿Los estilos de afrontamiento evitador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio? • ¿En el estilo de afrontamiento controlador ante conflictos ejerce influencia en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio? • ¿El estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos influye en el nivel de	la muestra de estudio. • Establecer la influencia del estilo de afrontamiento evitador ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. • Identificar la influencia del estilo de afrontamiento controlador ante conflictos en el nivel de productividad de la muestra de estudio. • Evidenciar la influencia del estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. • Conocer la influencia del estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.	colaborativo ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ho ₂ El estilo de afrontamiento evitador ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ha ₂ El estilo de afrontamiento evitador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ho ₃ El estilo de afrontamiento controlador ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ha ₃ El estilo de afrontamientos controlador ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ho ₄ el estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ha ₄ El estilo de afrontamiento acomodaticio ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio Ho ₅ El estilo de afrontamiento compromisario ante conflictos			
				Controlador	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero(a), generalmente le hago concesiones Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a) Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a)
				Evitador	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas. Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me confiere para presionar a mi favor. Generalmente actuó como desea mi compañero (a) Generalmente acato los deseos de mi compañero (a) Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica
				Acomodaticio	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan. En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a). Al buscar acuerdos ante un problema de trabajo con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo

productividad laboral de la muestra de estudio? • ¿El estilo de afrontamiento compromisorio ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio?		no influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio. Ha5 El estilo de afrontamiento compromisorio ante conflictos influye en el nivel de productividad laboral de la muestra de estudio.			Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista Ante un problema de trabajo con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.
				Compromisorio	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos. En el trabajo, generalmente trato de satisfacer las preferencias de mi compañero (a) En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a). Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas. Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a). Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo
			V.D	DIMENSIONES	INDICADORES
			Productividad laboral	Nivel de productividad laboral	Alta productividad Productividad esperada Baja productividad

DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS																
Tipo de estudio - Por su finalidad: Explicativo analítico - Por su medida: Cuantitativa - Por su objetivo: observacional Diseño experimental n r { X1 X2 → → O1 O2 → →	Población La población estuvo constituida por todos los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco que consta de 60 enfermeras en el nivel de hospitalización, UCI (Unidad de Cuidados Intensivos) y emergencia por lo cual se trabajará con dicho establecimiento. Estas informaciones se obtuvieron del registro del rol de enfermería del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco de nivel de hospitalización, UCI y emergencia. Muestra. La selección de la muestra será obtenido mediante el muestro no probabilístico que se trabajara con 60 profesionales de enfermería en los cuales se considerara el criterio de inclusión y exclusión de la unidad de análisis. Cuadro 1. Numero de enfermeras que laboran en el Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano 2016 <table><tr><th>SERVICIO</th><th>PROFESIONALES DE ENFERMERIA</th></tr><tr><td>Ginecología</td><td>9</td></tr><tr><td>Medicina</td><td>12</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>12</td></tr><tr><td>Pediatría</td><td>9</td></tr><tr><td>UCI</td><td>6</td></tr><tr><td>Emergencia</td><td>12</td></tr><tr><td>Total</td><td>60</td></tr></table>	SERVICIO	PROFESIONALES DE ENFERMERIA	Ginecología	9	Medicina	12	Cirugía	12	Pediatría	9	UCI	6	Emergencia	12	Total	60	Para la recolección de datos: El método usado en el presente estudio será la encuesta, y la ficha de evaluación con la finalidad de obtener información de los profesionales de enfermería considerados en el presente estudio, proporcionando por ellos mismos. Sobre estilos de afrontamiento ante conflictos, nivel de productividad laboral. Para el análisis de datos: . Análisis descriptivo Se usara un análisis descriptivo de interés en la posición y dispersión de la medida de los datos, de acuerdo a la necesidad del estudio; determinando medidas de tendencia central y dispersión para las cuantitativas y de proporciones para las variables categóricas. Para tal efecto se determinara para las medidas de tendencia central, la media, moda y mediana; y para las medidas de dispersión la varianza. 3.9.2. Análisis inferencial Para demostrar la relación de las dimensiones del presente estudio, se realizó un análisis bivariado a través de la prueba r de Pearson de correlación para determinar la relación entre las dos variables en estudio. En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor p <_ de 0,05. Y para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.0 para Windows.
SERVICIO	PROFESIONALES DE ENFERMERIA																	
Ginecología	9																	
Medicina	12																	
Cirugía	12																	
Pediatría	9																	
UCI	6																	
Emergencia	12																	
Total	60																	