



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL MANEJO DE CONFLICTOS EN
ENFERMEROS DE CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL CAYETANO
HEREDIA 2018**

TRABAJO ACADEMICO

Para optar el título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado

AUTORAS:

LIC. PANDURO RUIZ PAOLA MARISA
LIC. SHUAN TIRADO, LIZETH KATIUSHKA
LIC. YUPANQUI AVALOS, CAROLINE EMMA

ASESORA:

LIC. MARIA DEL CARMEN, SALAZAR

LIMA-PERU

2018

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| RESUMEN | |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| Planteamiento del problema..... | 3 |
| Formulación del problema..... | 5 |
| Justificación..... | 5 |
| Viabilidad y factibilidad del estudio | 5 |
| CAPÍTULO II..... | 6 |
| Propósito y objetivos del estudio | 6 |
| Propósito..... | 6 |
| Objetivo general..... | 6 |
| Objetivos específicos..... | 6 |
| CAPÍTULO III..... | 7 |
| Marco teórico..... | 7 |
| Antecedentes..... | 7 |
| Base teórica..... | 9 |
| Relaciones interpersonales..... | 9 |
| Conflicto..... | 12 |
| Manejo de conflicto | 12 |
| CAPITULO IV..... | 14 |
| Hipótesis..... | 14 |
| Hipótesis general..... | 14 |
| Hipótesis nula..... | 14 |
| CAPÍTULO V..... | 15 |
| Material y método..... | 15 |
| Diseño de estudio..... | 15 |
| Área de estudio..... | 15 |
| Población. | 15 |
| Criterios de inclusión..... | 15 |
| Criterios de exclusión..... | 15 |
| Definición operacional de variable..... | 16 |
| Técnica..... | 18 |
| Instrumento: | 18 |
| Recolección de datos..... | 19 |
| Plan de tabulación y análisis..... | 19 |
| CAPITULO VI..... | 20 |
| Consideraciones éticas y administrativas..... | 20 |
| Principios éticos..... | 20 |
| Cronograma de actividades..... | 21 |
| Presupuesto..... | 22 |
| Referencias bibliográficas..... | 23 |
| Anexos..... | 25 |

RESUMEN

Antecedentes: Galdos A., Huamani L. (2017) Perú “Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa”. Investigación cuantitativa, descriptiva y de corte transversal. Anco C., Pacsi R. (2016) Perú “Clima organizacional y manejo de conflictos de enfermería servicio de centro quirúrgico del hospital Honorio Delgado, Arequipa”. Investigación cuantitativa correlacional y de corte transversal. **Objetivo:** Determinar las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018. **Tipo de estudio:** Estudio de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estará conformada por un total de 30 Profesionales de Enfermería. **Técnica e instrumento:** La recolección de datos se realizara mediante la encuesta a los enfermeros, los instrumentos serán dos escalas de Likert, la primera medirá el tipo de relaciones interpersonales, presentando una serie de enunciados (27), con cinco alternativas (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), 8 ítems evalúan la dimensión comunicación, 12 ítems la dimensión actitudes y 7 ítems la dimensión trato. Para identificar los estilos de manejo de conflictos se utilizará una escala de Likert con 35 enunciados a los que corresponden 4 alternativas (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), 8 ítems evalúan el estilo evasivo, 7 el estilo complaciente, 9 el estilo competidor 7 el estilo colaborador y 4 el estilo compromiso.

PALABRAS CLAVES: Relaciones interpersonales, manejo de conflictos, enfermeros.

INTRODUCCION

Las relaciones interpersonales hacen mención a la esencia misma del ser humano, ya que esta es la base primordial para el buen funcionamiento en contacto con la sociedad; esto se dará a partir de la convivencia armónica y así mismo fortalecerá a la unión de las personas. En el ámbito laboral las relaciones interpersonales asumen un papel muy importante en el desarrollo como persona y como profesional ya que, esto favorece a la adaptación e integración en el sistema de la institución de salud; sin embargo la carencia de estas habilidades puede originar rechazo, aislamiento y por ende, esto no favorecerá a la calidad de vida de la persona como profesional.

Según la Organización panamericana de la salud (OPS), las habilidades psicosociales para la vida se refieren a las aptitudes necesarias para comportarse de manera adecuada, así mismo, enfrentar con éxito las exigencias y desafíos que presenta la vida diaria; ya que estas favorecen a las habilidades sociales, cognitivas y el control de las emociones. Por otro lado, refiere que un ambiente de trabajo es considerado como un entorno prioritario para la promoción de la salud, ya que un entorno laboral saludable, no solo logra la salud de los trabajadores sino también hace un aporte positivo a la productividad, la motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida en general.¹

En el entorno de salud, el personal de enfermería debe estar orientado siempre a una adecuada y asertiva relación interpersonal, para que estas puedan enriquecer al desenvolvimiento en la labor diaria en el servicio donde trabaja; así mismo, estas constituyen un aspecto importante dentro de un programa de comunicación para la salud. La comunicación debe ser efectiva para poder originar un correcto proceso terapéutico y de cuidados, y un adecuado proceso de relación de ayuda enfermero- paciente y el personal sanitario. Dicho de otro modo, las relaciones interpersonales son un aspecto central del ejercicio de la enfermería.

Cuando las relaciones interpersonales en las instituciones de salud son positivas, estas incrementan la productividad de la institución, la atención al paciente es eficaz y eficiente, se enfocan en el trabajo en equipo y la colaboración, sin embargo si las relaciones interpersonales son negativas pueden tener efectos no deseados como la aparición de conflictos entre los profesionales de salud con más frecuencia.

Cabe destacar, que 'El código de ética y deontología del colegio de enfermeros' menciona que el enfermero debe brindar apoyo moral al colega que se encuentre con alguna dificultad en su labor en el área donde labora y para que este pueda afrontar y/o superar con dignidad los problemas personales o dificultades que interfieran con su ejercicio profesional. Por otro lado, el enfermero debe saber aceptar y así mismo, debe saber cómo realizar críticas constructivas de manera que no afecte a la otra persona, para poder mejorar en su servicio; por lo tanto, las recomendaciones y sugerencias que se hagan oportunamente fortalecen en el desarrollo profesional del enfermero.²

Por otro lado en el día a día laboral impacta en las personas positivamente al igual que negativamente, pues cada persona tiene puntos de vistas diferentes con respecto a algo, perspectivas disímiles, así como, manejo de sus emociones y estrés laboral en diferentes niveles de conducción, lo cual genera diferentes situaciones en el entorno laboral.

En los servicios de salud, los grupos de enfermería tienen predisposición a presentar conflictos por el sólo hecho de la interacción humana, tanto en el propio grupo como en otros grupos. Así mismo, la presencia de conflictos en el momento laboral estropea la disposición en el trabajo. Las personas por instinto, evitan situaciones desagradables que propician un conflicto y no hay grupo humano que a pesar de vencer en muchos de ellos termina por despreciarlos.³ El grupo de enfermería, sensible por naturaleza de su trabajo, también como otros grupos se ven alterado con la presencia de conflictos, se basa en que las situaciones conflictivas, en general, conllevan a un mal manejo en sus áreas laborales⁴

El conflicto entre los enfermeros tiene efectos negativos que repercute tanto para el paciente como para ellos mismos, se genera inseguridad, pérdida de la estabilidad emocional, alteran el clima propicio para la toma de decisiones y modifican la integración grupal, a pesar de tener ese conocimiento, encontramos que la mayoría de los enfermeros presentan deficiencias para desarrollar relaciones comunicativas eficaces y estrategias para resolver dichos conflictos. Por ello el manejo de conflictos es fundamental para mantener un buen clima laboral y alcanzar con el personal de enfermería de la institución los objetivos de ésta con eficiencia y eficacia y así brindar una atención de calidad al paciente que se tiene a cargo.

Finalmente, por todo lo expuesto, el objetivo de este proyecto de investigación es determinar las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En las áreas de sanidad, las relaciones interpersonales poseen el propósito de desarrollar la eficacia y la eficiencia en la labor que realiza el equipo de salud ya que en estas se reflejan las ideas, valores, competencia profesional y características personales en el personal de enfermería; es por ello, el interés del enfermero establecer relaciones interpersonales saludables con sus colegas, ya que ello facilita y a la vez hace posible el trabajo en equipo; lo que conlleva a una calidad de atención eficaz y de esta forma ayuda al clima organizacional, contribuyendo a la salud mental del profesional y/o equipo médico.

Las relaciones interpersonales entre los enfermeros cuando son tensas, conflictivas y prolongadas pueden incrementar los sentimientos del síndrome de Burnout, el cual conlleva al fracaso profesional, con las relaciones interpersonales y los compañeros de trabajo. Esto nos lleva a reflexionar sobre la capacidad de manejo de conflictos, ya que esta debe ser una habilidad valiosa en el enfermero para así poder manejar situaciones y/o circunstancias existentes; puesto que, en el servicio de centro quirúrgico el personal de enfermería está predispuesto a presentar relaciones interpersonales negativas y por ende esto conlleva a un conflicto, por ser un área de mucha carga tensional, área crítica y de aislamiento prolongado.

Los enfermeros en el área de centro quirúrgico, pasan gran parte del día en un ambiente donde se genera mucho estrés, aparte de ser un área restringida donde no hay mucho contacto con todo el equipo multidisciplinario de salud; por ende es lógico que después de tantas horas de trabajo y de mucho estrés, se pueda generar un conflicto, a pesar de ello, un conflicto se puede considerar normal, pero siempre que este sea detectado y resuelto a tiempo; ya que esta es la clave para que el área de donde se trabaja no se convierta en un ambiente hostil, dado a que si el conflicto no es resuelto a tiempo o de manera correcta, el rendimiento y motivación se verán afectados.

Los conflictos más habituales en el entorno laboral son la falta de trabajo en equipo donde no se visualiza el compañerismo, la falta de comunicación entre los colegas y con el resto del equipo de salud, colegas y/o jefes que pueden llegar a ser personas tóxicas para el ambiente donde trabajan, competitividad al querer hacer las cosas más rápido o mejor que otros; por otro lado, también existen los colegas que no realizan sus labores o lo realizan de mala manera, los prejuicios o los choques de personalidad entre ellos mismos, los cambios de trabajo continuos o trabajos múltiples o empalme entre un trabajo u otro y por ende se ve reflejado en una sobrecarga de trabajo en su labor diaria; estos factores son los más comunes que se presentan en las instituciones de salud que contribuyen a la aparición de un conflicto.

De esta manera, el manejo de las relaciones interpersonales en el área de centro quirúrgico, se puede ver que es un entorno más complejo ya que este repercute en la atención del paciente, es por ello la importancia de establecer relaciones interpersonales saludables para el buen trabajo en equipo, ya que, en ciertas ocasiones se observan relaciones interpersonales negativas en el personal de enfermería, esto es debido a la falta de una buena comunicación, actitud y trato. Por otro lado, también es usual los malos entendidos, resentimientos y envidia en el personal de enfermería, en algunas oportunidades estas se pueden mostrar algo hostiles, que estas pueden llegar a ser rigurosos con sus colegas, sin dudar en humillarlos, perjudicarlos, ridiculizarlos e incluso negar apoyo a quien se pueda encontrar en apuros, de este modo el trabajo en equipo no se verá evidenciado, desintegrándose y de cierta forma esta se verá reflejada en la atención de los pacientes en el servicio, teniendo en cuenta que los pacientes están pasando por un proceso de ansiedad, angustia y temor. Es por ello la importancia del uso de la habilidad de comunicación, actitud y trato, ya que estas pueden ayudar a mejorar el trabajo en equipo en el día a día y así mismo, el estilo de manejo de conflicto que empleen ante un problema que se pueda presentar en su labor diaria.

Así como se evidenció en las prácticas clínicas en el Hospital Cayetano Heredia en el servicio de centro quirúrgico situaciones y por ende comentarios como “Yo no estoy programada en esta sala, no me compete circular en esta cirugía, porque no ves con quien estas programada”, “Por qué no te pasaste el instrumental adicional antes de vestirme, ahora yo tengo que estar corriendo por culpa de los errores de otros”, “Es personal nuevo, no tiene la destreza y experiencia de una que ya tiene años instrumentando, prefiero hacerlo yo misma antes de estar perdiendo más tiempo”, “Yo no tengo tiempo debió haberlo hecho en su turno, es su problema”. Así mismo, al cuestionar a algunos enfermeros respecto a la apreciación sobre las relaciones interpersonales entre colegas algunos mencionan que “Las relaciones en su servicio son buenas”, no obstante, algunos refieren “Enfermería es muy desunido”. Al realizar la misma pregunta a diversos profesionales de salud refieren “Los problemas en las relaciones interpersonales entre enfermeros aqueja en el entorno laboral de manera general”. A veces esas situaciones se dan en presencia del paciente, en el cual el usuario puede llegar a sentir antes de ser intervenido, inseguridad por las personas que lo atienden o preguntándose si el personal es capaz de afrontar dicha situación estando en un ambiente hostil.

Por consiguiente, se formula el siguiente problema de investigación:

1.1. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación interpersonal y manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018?

1.2. Justificación

El presente trabajo de investigación estará enfocado en las relaciones interpersonales y al manejo de conflictos, ya que en la actualidad durante las prácticas clínicas en centro quirúrgico, se han observado diversas situaciones en el que los enfermeros no se llevan bien con sus colegas o no se apoyan mutuamente.

Así mismo, por el estrés o clima tensional que se vive dentro del área de centro quirúrgico los enfermeros no saben cómo actuar o tienen un mal manejo de conflicto cuando se presenta un problema, por ende actúan de la manera menos adecuada y esto puede repercutir en el paciente dando un trato inadecuado, teniendo en cuenta que el paciente ya está pasando por un proceso de ansiedad y/o temor ya que este será intervenido o ya fue intervenido, esto se podría dar por el estado emocional del enfermero ya que esta no será la misma ante un conflicto, interfiriendo su conducta, afectando la moral, y la labor que ejerce en el hospital.

Por tal motivo este proyecto de investigación contesta a la necesidad de obtener resultados que propicien a la reflexión del personal de enfermería sobre la importancia de mantener relaciones interpersonales saludables y sobre el manejo de conflictos dentro del área de trabajo, con la finalidad de brindar una atención de calidad que tiene a su cargo.

1.3. Viabilidad y factibilidad del estudio

Este proyecto de investigación será viable puesto que se cuentan con los recursos materiales, financieros y humanos necesarios para realizarlo, y será factible porque se contará con el apoyo de las autoridades del hospital, de la enfermera jefa del servicio de centro quirúrgico y las enfermeras asistenciales, y de esta forma se podrá recolectar la información necesaria para este estudio.

CAPÍTULO II

PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

2.1. Propósito

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos entre los enfermeros de centro quirúrgico, así mismo, dar a conocer a las autoridades del hospital los resultados encontrados, de tal forma que se puedan plantear estrategias de intervención como la realización de talleres, dinámica de grupos, musicoterapia, Etc., con la finalidad de mejorar los aspectos en el área laboral.

De este modo sensibilizar a los enfermeros sobre la importancia de las buenas relaciones interpersonales y del buen manejo de conflictos, ya que esto permitirá un trabajo en equipo, un clima laboral eficaz y sobre todo permitirá una atención de calidad hacia el usuario.

Por otro lado este trabajo de investigación será de suma importancia para futuros investigadores realicen nuevos estudios y ahonden en las variables para generar más evidencia científica a profundidad.

2.2. Objetivo general

- Determinar las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018

2.3. Objetivos específicos

- Identificar las relaciones interpersonales de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia.
- Determinar el manejo de conflictos de las enfermeras del Hospital Cayetano Heredia.
- Establecer la relación entre relaciones interpersonales y manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

- Galdos A., Huamani L. (2017) Perú “Relaciones interpersonales en enfermeros del Hospital III Regional Honorio Delgado-Arequipa”. Objetivo: Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Conclusión: Las enfermeras en la dimensión comunicación tienen un nivel medianamente favorable, en la dimensión actitudes existe un nivel medianamente desfavorable y en la dimensión trato son medianamente desfavorables. Las relaciones interpersonales en las enfermeras presento un nivel de relaciones interpersonales medianamente desfavorables (negativas).⁵
- Anco C., Pacsi R. (2016) Perú “Clima organizacional y manejo de conflictos de enfermería servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Honorio Delgado-Arequipa”. Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y el manejo de conflictos de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado. Conclusiones: El clima organizacional se encuentra categorizado como no saludable y por mejorar, por lo tanto se comprobó que el manejo de conflictos es de nivel intermedio e inadecuado. Así mismo los principales niveles de manejo de conflictos del personal de enfermería fueron: cesión, evasión y compromiso.⁶
- Vásquez J. (2016) Perú “Relación entre estilo de manejo de conflictos y características sociodemográficas en enfermeros del hospital general de Jaén-Cajamarca”. Objetivo: Determinar la relación entre el estilo de manejo de conflictos y las características sociodemográficas de los enfermeros del Hospital General de Jaén. Conclusión: El estilo de manejo de conflictos que predominó en los enfermeros fue el estilo evasivo y compromiso. No existe asociación significativa entre las variables estilo de manejo de conflictos y la edad de los participantes del estudio; ni entre el estilo de manejo de conflictos y el tiempo de servicio. Existe relación significativa entre el estilo de manejo de conflicto y el sexo.⁷
- Castrillo L. y Paternina A. (2016) Venezuela. “Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el Hospital General II Santa Bárbara”. Objetivo: conocer los aspectos que inciden en las relaciones interpersonales enfermero paciente y sus efectos en la atención del usuario. Conclusión: Los aspectos que inciden en las relaciones interpersonales son la comunicación, actitudes, buen trato y conocimiento científico.⁸

- Gamboa L. (2016) Perú. “Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red Santa Luzmila DISA V”. Objetivo: Determinar la relación existente entre los estilos de manejo de conflictos y la inteligencia emocional de los trabajadores de salud en el micro red santa Luzmila DISA V Lima, 2016. Conclusión: Existe relación significativa, entre los estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional en los trabajadores de salud y así mismo el tipo de estilo de manejo de conflictos predominante es el estilo integrador donde la mayoría busca aportar recursos para la solución de un conflicto.⁹

- Cordeiro M., Tavares D., Wanderley M., Aquino J., Meirelles E. (2015) Brasil “Relaciones interpersonales en Centro Quirúrgico bajo la óptica de Enfermería”. Objetivo: Revelar como los profesionales de enfermería perciben las relaciones interpersonales, en el equipo multiprofesional, en el centro quirúrgico. Conclusión: Examinar las relaciones interpersonales y contribuir para establecer estrategias de afrontamiento, asegurar un trabajo en equipo, en un ambiente armonioso, prestando una asistencia humanizada, integral y seguridad hacia el paciente en una situación crítica.¹⁰

- Espinoza S. (2009) Perú “Relaciones interpersonales entre los profesionales de Enfermería en el área de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza-Lima”. Objetivo: Determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Conclusión: En el componente comunicación las características más frecuentes son: las enfermeras comprenden rápidamente los mensajes emitidos por sus colegas, En el componente actitudes las características más frecuentes son: se felicita a los colegas en fechas especiales dentro del servicio; las enfermeras ayudan voluntariamente a su par si esta sobrecargado de trabajo, En el componente trato: Las enfermeras a veces actúan con sencillez y a veces hacen alarde de sus méritos; casi siempre. Las relaciones interpersonales entre enfermeros del área de medicina es medianamente favorable.¹²

3.2. Base Teórica

RELACIONES INTERPERSONALES

Es la parte primordial en la vida de cada persona ya que se vincula y a la vez se crean lazos entre dos o más personas fortaleciendo las habilidades sociales y no solo actúan como un medio para alcanzar ciertos objetivos sino como un logro en uno mismo ¹⁰. En el área de centro quirúrgico es indispensable establecer buenas relaciones interpersonales, ya que esto ayudará a que haya productividad e incrementar la realización personal de los enfermeros en equipo, conseguir el bien común, y brindar la atención oportuna al paciente; las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos, así mismo se trata también de la aptitud para resolver problemas.

Según Minsa en el Manual de Dirección y relaciones interpersonales, son consideradas tres componentes: ¹⁴

- **La comunicación:** Esta debe ser sincera y directa, de manera comprensible para el emisor como para el receptor, basándose a la credibilidad, respeto y consideración; en lo referente al ámbito laboral los individuos no tienen el mismo punto de vista ante una situación determinada, por ende, aparecen los conflictos; es por ello, que es importante ser flexibles, abiertos y disponer habilidades comunicativas que ayuden a difundir buenas relaciones para el logro de objetivos.¹⁵ Así mismo, la comunicación interprofesional se da mediante un intercambio de información entre profesionales de la misma clase, en este caso de enfermería de centro quirúrgico. La comunicación es importante en el crecimiento de las organizaciones y de las relaciones interpersonales, además es la unión que favorece la comprensión, la aprobación y la realización de proyectos dentro de la institución.

Maureen J.Obrien refiere que la comunicación eficaz debe tener las características de receptividad y estímulo hacia la otra persona, flexibilidad de adaptación a cualquier situación, agudeza al actuar y comprender de manera rápida, así mismo debe tener una preparación cuidadosa al iniciar una conversación permitiendo así compartir ideas o sentimiento y reaccionar de manera adecuada fortaleciendo así la confianza y capacidad al comunicarse.¹⁶

- **Las actitudes:** Es la predisposición al actuar de una manera establecida frente a una situación, son estereotipos de conductas.¹⁷ Así mismo, es el modo de como percibimos la imagen de nosotros mismos, de los demás y los hechos que nos envuelven, y eso va a determinar nuestra conducta; las actitudes de las personas va a determinar cuando una persona es feliz o no, cuando una persona tiene éxito o no, y de tener buenas relaciones interpersonales o tener conflictos. Si existen actitudes positivas en los enfermeros de centro quirúrgico habrá predisposición al trabajo en equipo, utilizando la ética y valores, pero si existen las actitudes negativas, habrá predisposición a la desunión de estas, teniendo malos entendidos y/o conflictos.

Goleman D. “La inteligencia emocional en la empresa” menciona que los grupos de trabajo necesitan más conocimientos teórico-prácticos y necesitan ser hábiles para

escuchar, comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios para así poder trabajar en equipo con mutuo respeto,¹⁸ y de esta forma motivar a los demás, comprometiéndose y confiando en su grupo de trabajo.

Entre las principales características en las actitudes es ser relativamente estable ante una actitud adquirida y esta puede tener un proceso largo para cambiarla, así mismo están las actitudes aprendidas esta se da en base a experiencias adquiridas en base a experiencias determinadas de conducta, también está la actitud que implica relación objeto-persona que quiere decir que el objeto de la actitud es algo concreto y verdadero en la realidad de la persona y por ultima la actitud motivadora-afectiva, estas puede ser la única motivación para determinados hechos y al mismo tiempo llevar consigo una fuerte carga de tipo afectivo.¹⁹

- **El trato:** El objetivo de las relaciones interpersonales se atribuye a un buen trato y amigabilidad del líder y grupo de trabajo, logrando una mayor satisfacción en las personas; por ende, una mejor producción en la parte técnica y económica.¹⁸ El personal de enfermería en centro quirúrgico debe brindar un trato digno, respetuoso, lenguaje adecuado y comprensible, aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente y esto permitirá a que los pacientes atendidos sean bien tratados y llamados por su propio nombre protegiendo la privacidad de estas durante su estadía en centro quirúrgico. En esto debe participar el buen trato que es constituido por la cortesía y los buenos modales que se expresará mediante la interacción de las personas y así mismo debe participar la amigabilidad que al llevarse bien con sus compañeros de trabajo puede influir de manera positiva en el clima laboral y en la atención del paciente.

Según MINSA existen tipo de relaciones interpersonales que están son:

▪ **Relaciones interpersonales positivas :** Estas se consideran como favorable y medianamente favorable, ya que esto se da cuando hay ambiente de confianza entre los enfermeros, se logra conciliar los conflictos entre la organización formal con la informal, obteniendo así lealtad a la institución, iniciativa del personal, adaptación y estabilidad en el trabajo por ende habrá menos conflictos, autodisciplina ya que el personal se esfuerza por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión por sus superiores y así mismo sobresale los valores de cada uno y a la vez la moral de los profesionales de enfermería.

▪ **Relaciones interpersonales negativas:** Están se consideran como medianamente desfavorable y desfavorables. Ya que en el equipo de trabajo sobresale los resentimientos, celos y suspicacias, originan descontentos, incomodidades, cansancio e inseguridad, irritabilidad, ausentismo y rotación alta del personal, aumento de enemistades, errores y accidentes; disminución en la producción, eficacia, eficiencia y efectividad.⁶

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral son aquellas que se dan entre el personal de una institución; los supervisores, directivos y gerentes, tienen como meta intentar alcanzar y mantener la confianza, la colaboración y la comprensión de todos los

miembros del equipo, a través del buen trato y amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.²⁰

Para mantener las relaciones interpersonales positivas en los enfermeros de centro quirúrgico es esencial tener siempre una actitud amable, grata, tolerante, amigable, correcta, persuasiva y alegre con los compañeros de trabajo, con el personal interdisciplinario, estas cualidades nunca se deben olvidar; en el desarrollo del trabajo de la enfermera se requiere equilibrio, comprensión, coordinación, aceptación de sugerencias, intercambio de opiniones.²¹

Además, se debe propiciar un buen ambiente de relación entre los enfermeros priorizando el trabajo en equipo y la comunicación entre ellos; esto favorecerá a que no exista inmovilización e individualismo en los enfermeros que generen cansancio y desmotivación; ya que estas generarán relaciones laborales insatisfactorias y negativas. Las características personales que los enfermeros deben tener para una relación interpersonal positiva en el trabajo se modificaran en función de su manera de entender la tarea profesional, y de las exigencias que le pongan en su rol laboral.

Según Urresta (2015) para que los enfermeros puedan desempeñar sus funciones de manera adecuada deben estar motivados, y si hay insatisfacción en el lugar de trabajo el rendimiento del personal sería insuficiente, en los centros hospitalarios y áreas de trabajo se debe reconocer los logros y aportes para de los enfermeros ya que con la satisfacción obtenida puedan aportar mayor responsabilidad en las tareas asignadas.

El área de centro quirúrgico se caracteriza porque en esta se realizan actividades administrativas, cuidados instrumentales y cuidados asistenciales directos con la finalidad de velar el cuidado de paciente. Se trata de un área en que las actividades de enfermería se designan para el manejo de técnicas asépticas, a la organización de la sala de operaciones, para realización de los procedimientos quirúrgicos, a la instrumentalización del acto quirúrgico, a acciones directas al paciente, así como realiza acciones burocráticas y administrativas. Dadas las características del centro quirúrgico, la interacción social en el cuidado algunas veces es limitada. El convivir diario en un ambiente relacional puede volverse tensa, conflictiva, inducir a la desintegración de esfuerzos y a dificultades para relacionarse con los demás miembros del equipo. Por otro lado puede establecer afecto, apego y celo, en que la libertad de expresión ayuda en la convivencia armoniosa y placentera, permitiendo un trabajo cooperativo con retroalimentación positiva, entre los miembros del equipo, que conduce a la credibilidad y al reconocimiento de estos, así como a mejorar las condiciones de trabajo.²²

CONFLICTO:

Es el desacuerdo entre grupo de personas implicadas y es percibida como una amenaza a sus necesidades, intereses o preocupación; los comportamientos, sentimientos y

respuestas en los individuos se ven alteradas por el sentido de la amenaza que creen enfrentar, aunque ésta sea o no una realidad. Si podemos trabajar para entender la verdadera amenaza, desarrollar estrategias para solución de un problema y negociar llegando a un acuerdo, se estaría actuando constructivamente para manejar el conflicto. Por último, las necesidades, intereses y preocupaciones de los individuos trascienden la situación presente inmediata, ya que los conflictos en el ámbito laboral son complicados, involucran relaciones entre individuos y tienen un alto contenido emocional.⁸

Los conflictos en el ámbito laboral existen diversos factores que perjudican las relaciones en el grupo de trabajo que puede llevar a los enfermeros a tener desacuerdos o conflictos. Los profesionales de enfermería representan la mayoría de la fuerza de trabajo de las instituciones hospitalarias, y ejercen, de hecho, actividades que van desde el cuidado directo al paciente; cuando existe un desacuerdo la relación entre ambas se descarga una respuesta de estrés. En enfermería existen potenciales factores de estrés en el área de centro quirúrgico, ya que es un área crítica que requiere un elevado nivel de conocimiento, habilidades y trabajo en equipo en diferentes situaciones.

MANEJO DE CONFLICTO

- **COMPETIDOR:** Cuando el enfermero trata de saciar sus propios intereses a costa del otro colega. Enfocándose en el poder, para ganar en su posición utilizando la habilidad de argumentar.
- **COMPLACIENTE:** El enfermero omite sus propios intereses para saciar los intereses de otros, enfocándose en el sacrificio. Se da por una generosidad desinteresada, obedeciendo las órdenes de otras personas a pesar que no quiera hacerlo.
- **EVASIVO:** El enfermero no satisface sus propios intereses ni de otras personas, implica la evasión del problema de manera sutil, retrasándolo hasta un momento oportuno o apartándose de una situación peligrosa.
- **COLABORADOR:** Significa pretender trabajar con otros colegas para hallar una solución que complazca los intereses de ambos.
- **COMPROMETIDO:** Pretende hallar una solución apropiada y aceptable que sacie parcialmente a ambas partes.²³

Respecto a los conflictos en los profesionales de enfermería, se puede ver que hoy en día enfermería en el área de centro quirúrgico trabaja dentro de un equipo multi e interdisciplinar con el que se relaciona con otros colegas asegurando así el buen desempeño de su trabajo, es por ello, que esta área es un entorno cerrado y en el que se deben prever las posibles complicaciones, en el caso se manifiesten, resolverlas de forma eficiente y eficaz. Ello comporta elevados niveles de estrés y exige una buena

comunicación para la ejecución del objetivo común para todos que es la atención y cuidado del paciente.

En centro quirúrgico por ser un área de crítica, cerrada y de mucho estrés, el personal de enfermería son más propensos a presentar conflictos donde las relaciones interpersonales no son buenas y esto de cierta manera tiene repercusión no solo con sus colegas si no también con el equipo multidisciplinario en el servicio, aparte de la repercusión que de por tiene con el paciente. Por ello para la prevención en los conflictos en el ámbito laboral es transcendental que haya una verídica sociedad en todo el grupo de trabajo con función de compartir responsabilidades y así mismo crear un extraordinario grupo de trabajo para brindar cuidados óptimos a los pacientes. Por ello, es importante verificar que los conflictos no perjudiquen las relaciones en el grupo de trabajo; creando un ambiente sano, en el que los conflictos sean identificados y así mismo implementar estrategias para ser resueltas.

Existe estrategias para la prevención y/o disminución en el número de conflictos dentro de un establecimiento como:

- Poner en práctica los mecanismo de retroalimentación en la comunicación
- Fomentar una cultura organizacional que conceda el reporte de incidentes ante un conflicto
- Poner en conocimiento las normas o políticas del establecimiento de manera clara a todo el personal.
- Ser conciso en los roles o expectativas de las funciones que el personal acatará.
- Evitar líderes autoritarios, abusivos o que presenten favoritismo.
- No promover condiciones de trabajos estresantes o desfavorables.

Tener cierto cuidado cuando se generan cambios institucionales en la que los trabajadores se sienta amenazados con referente a su estado laboral.²⁴

CAPITULO IV

HIPOTESIS

4.1. Hipótesis General:

Existe relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018.

4.2. Hipótesis Nula:

No existe relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, 2018.

CAPÍTULO V

MATERIAL Y METODO

5.1. Diseño de estudio: Se realizará un estudio de nivel descriptivo correlacional porque se describirán las variables tal y cual se presentan en la realidad para luego relacionarlas y de corte transversal porque se recolectarán los datos en un determinado tiempo único.

5.2. Área de estudio: El estudio se llevará a cabo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia ubicado en Av. Honorio Delgado 262 del distrito de San Martín de Porres, en el servicio de Centro Quirúrgico.

El Hospital Nacional Cayetano Heredia es un hospital de categoría III-1, de referencia nacional, la población que accede al Hospital Nacional Cayetano Heredia procede del Cono Norte de Lima que es una de las zonas de mayor población de Lima con 2'597,553 millones de habitantes.

El Hospital Nacional Cayetano Heredia tiene 42,330 mts² de área total, de los cuales 35,740 mts² están construidos. El área de centro quirúrgico cuenta con 8 Quirófanos en total, que se encuentran equipados para las diferentes cirugías programadas como de emergencias (laparoscópicas, cirugía general, neurología, cardiovascular, ginecología, Traumatología).

5.3. Población: Estará conformada por 30 Licenciados de Enfermería que trabajan en Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia.

Debido al tamaño reducido de la población no se considerará muestra, se trabajará con el total de la población.

Criterios de inclusión

- Enfermeros nombrados, contratados y que cumplan la función asistencial en el área de Centro Quirúrgico.
- Enfermeros que laboren en el área administrativa

Criterios de exclusión

- Enfermeros que no firmen el consentimiento informado.
- Enfermeros de centro quirúrgico que estén haciendo pasantías.

5.5. Definición operacional de variable.

Variables:

V. INDEPENDIENTE: Relaciones Interpersonales en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia

V. DEPENDIENTE: Manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES |
|---|---|--------------------------------------|--|---|
| Relaciones Interpersonales en los enfermeros de Centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia | Interacción recíproca entre dos o más personas. | Relaciones interpersonales positivas | Existe un ambiente de confianza y se logra conciliar los conflictos en los enfermeros | Comunicación Actitudes Trato - Favorables: Puntaje entre 109 a 135 |
| | | Relaciones interpersonales negativas | El equipo de trabajo se origina la inseguridad, cansancio y la disminución en la producción. | Comunicación Actitudes Trato - Desfavorable: Puntaje entre 27 a 54 |

| | | | | |
|---|--|--------------|---|---------------|
| Manejo de conflictos en los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia | Habilidades que pretenden evitar una serie de tensiones, modificando las relaciones de confrontación; afianzando un vínculo de confianza y colaboración en la convivencia pacífica y equitativa. | Competidor | Estrategia de dominio que utiliza el enfermero para satisfacer sus necesidades a costa de otros. | 9 a 36 puntos |
| | | Complaciente | El enfermero olvida los intereses de sí mismo para complacer los intereses de sus demás colegas, basándose en el sacrificio. | 7 a 28 puntos |
| | | Evasivo | El enfermero no complace sus propios intereses de manera inmediata, ni los intereses de los otros enfermeros. | 8 a 32 puntos |
| | | Colaborador | Estrategia de trabajo en equipo con sus demás colegas, y así encontrar alguna solución que satisfaga plenamente los intereses de todos. | 4 a 16 puntos |
| | | Comprometido | Estrategia de llegar a un punto intermedio en busca de una solución adecuada o que satisfaga las necesidades de los enfermeros. | 7 a 28 puntos |

5.6. Técnica:

Para la recolección de datos se realizará mediante la aplicación de una encuesta.

5.7. Instrumento:

Teniendo en cuenta las características del objeto de estudio, en la presente investigación el instrumento que se usará serán 2 cuestionarios. Para la primera variable se utilizará un cuestionario que medirá el tipo de relaciones interpersonales que fue diseñado por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, tuvo una validez de >0.20 y confiabilidad de 0.91 (alfa >0.6 confiable) pero se utilizará el modelo modificado por Galdos A., Huamani L., Arequipa, 2017 siendo validada por un juicio de expertos constituido por tres profesionales de Salud.

Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones (Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca) a la respuesta siempre le corresponderá un valor de 5 de forma descendente a la respuesta nunca que le corresponderá el valor de 1. Los valores para cada dimensión serán 4 siendo (Favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable), la suma de los puntajes dados, se considerará los valores favorable y medianamente favorable como relaciones interpersonales positivas y así mismo los valores medianamente desfavorable y desfavorable como relaciones interpersonales negativas.

Por otro lado, para la segunda variable se utilizara un cuestionario que identificara el estilo de manejo de conflictos que fue Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann en California-USA en el año 1974, pero se utilizará el modelo modificado por Jacinta Danae Vásquez Díaz, Jaen-Cajamarca, 2016 siendo validado por un juicio de expertos constituidos por tres profesionales de salud, tuvo una validez de >0.05 y confiabilidad de 0.89 (alfa >0.6 confiable).

Presenta una serie de 35 enunciados agrupado en cinco dimensiones: 8 ítems que evaluarán el estilo Evasivo, 7 ítems el estilo complaciente, 9 el estilo competidor, 4 ítems el estilo comprometido y 7 el estilo colaborador. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 4 opciones (Siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca) a la respuesta siempre le corresponderá un valor de 4 de forma descendente a la respuesta nunca que le corresponderá el valor de 1. La suma de los puntajes de cada dimensión nos permitirá identificar el manejo de conflictos sobresale en los enfermeros.

Evasivo tendrá un puntaje de 8 a 32 puntos, Complaciente de 7 a 28 puntos, Competidor de 9 a 36 puntos, Comprometido de 7 a 28 puntos y por último Colaborador un puntaje de 4 a 16 puntos.

5.7. Recolección de datos:

Previo a la recolección de datos se coordinará y se solicitará los permisos necesarios a la Oficina de Apoyo a la Docencia e investigación, comité de ética y a la jefa de enfermeras del área de centro quirúrgico del hospital Cayetano Heredia.

En coordinación con la jefa del servicio, se programará la recolección de datos en un tiempo de 2 meses; la primera citación, se realizará a todos los enfermeros que cumplan con los criterios de inclusión y que asistan a la reunión administrativa mensual del servicio de centro quirúrgico.

En dicha reunión, se realizará la respectiva presentación de los autores, tema y propósito de la investigación, así mismo, se explicará que la investigación será de forma anónima, por ende, si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Seguidamente se les dará una hoja para la firma de consentimiento informado que les informa de manera detallada el propósito de la investigación.

Procediendo a dar las indicaciones y entregar los instrumentos. El personal que no asista se les ubicará según sus turnos tomando en cuenta su rotación.

Del mismo modo, se le explicará que se aplicará dos instrumentos, el tiempo para cada instrumento será un promedio de 15 minutos cada uno.

5.8. Plan de tabulación y análisis

Para la tabulación y análisis de resultados, se utilizará Spss versión 24 (paquete estadístico), cuyos resultados se mostrarán utilizando los estadísticos descriptivos (frecuencias y porcentajes) en tablas y gráficos; también se utilizará el análisis bivariado presentado el cruce de variables en una tabla de contingencia y para la prueba de hipótesis se aplicará la estadística inferencial con la prueba de chi cuadrado.

CAPITULO VI

CONSIDERACIONES ÉTICAS Y ADMINISTRATIVAS

6.1. Principios éticos

El estudio tendrá en cuenta los siguientes principios éticos:

Autonomía: En este trabajo de investigación se respetará en todo momento la libertad de participación de los enfermeros de Centro Quirúrgico para el estudio. Se buscará el mejor mecanismo para solicitar su participación voluntaria, salvaguardando su libertad y dignidad como persona, se utilizará el consentimiento informado.

Justicia: Se tratará a todos por igual, se les informará de forma clara y precisa la condición de su participación, donde se considerará la privacidad, anonimato y confidencialidad.

No maleficencia: Este estudio no ocasionará daño alguno a los participantes, por lo contrario, solo se busca conocer la asociación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos, el tipo de relaciones interpersonales y estilo de manejo de conflictos que utilizan los enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia.

Beneficencia: Se entregará un informe al servicio donde se brindará información sobre el tipo de relaciones interpersonales y que estilos de manejo de conflictos utilizan los enfermeros de Centro Quirúrgico.

6.2. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | OCTUBRE 2017 MARZO 2018 | ABRIL 2017 1 al 28 | MAYO 2018 1 al 31 | JUNIO 2018 1 al 30 | JULIO 2018 1 al 31 | AGOSTO 2018 1 al 31 | SEPTIEMBRE 2018 1 al 30 | OCTUBRE 2018 1 al 31 |
|--|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| | Selección del tema a investigar | X | | | | | | |
| Elaboración del planteamiento del problema | X | | | | | | | |
| Formulación del problema | X | | | | | | | |
| Propósito, objetivos general y específico | X | | | | | | | |
| Revisión de la literatura (Antecedentes de la investigación) | X | | | | | | | |
| Marco conceptual | X | | | | | | | |
| Hipótesis | X | | | | | | | |
| Operacionalización de variables | X | | | | | | | |
| Tipo de investigación | X | | | | | | | |
| Población y muestra | | X | | | | | | |
| Técnicas e instrumentos | | X | X | | | | | |
| Consideraciones éticas y administrativas | | | | X | X | | | |
| Consideraciones finales – Informe final | | | | | | X | X | X |

6.3. Presupuesto

| DESCRIPCION | COSTO TOTAL S/. |
|----------------------------|-------------------|
| <i>RECURSOS MATERIALES</i> | |
| Lápices | S/.45.00 |
| Borradores | S/.30.00 |
| Lapiceros | S/.60.00 |
| Tajadores | S/.30.00 |
| Folder manila | S/35.00 |
| <i>RECURSOS LOGISTICOS</i> | |
| Movilidad | S/.350.00 |
| Búsqueda en internet | S/.200.00 |
| Impresiones | S/.300.00 |
| Copias | S/.300.00 |
| Refrigerio | S/.500.00 |
| <i>IMPREVISTOS</i> | S/.300.00 |
| TOTAL | S/.2150.00 |

PRESUPUESTO TOTAL: 2150.00 Nuevos Soles.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS, OPS. Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud. 2000
2. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de ética y deontología. 2006-2008. Pág. 178-179.
3. Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias. Editorial Trillas. México. 1999.
4. MINSA. Encuesta de Clima _de_Clima_Organizacional_(EDCO).pdf
5. Galdós A., Huamani L. Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2017. AREQUIPA – PERÚ. 2018
6. Anco C., Pacsi R. Clima organizacional y manejo de conflictos de enfermería servicio de centro quirúrgico del hospital Honorio Delgado, Arequipa 2016”. AREQUIPA- PERÚ 2017
7. Vásquez J. Relación entre el estilo de manejo de conflictos y las características sociodemográficas de los enfermeros del hospital General de Jaén., 2016. JAÉN - CAJAMARCA - PERÚ 2017
8. Castrillo L, Paternina A. Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el hospital General III Santa Bárbara, Parroquia Santabárbara, Municipio Colón Estado Zulia. Venezuela – 2016. Santa Bárbara de Zulia. septiembre 2017
9. Gamboa L. Estilos de manejo de conflictos e inteligencia emocional de los trabajadores de salud de la micro red Santa Luzmila DISA V. Perú 2016.
10. Cordeiro M, Tavares M, Aquino J, Meirelles E. Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico bajo la óptica de la enfermería: estudio exploratorio, Brasil 2016. Escuela de enfermería Aurora de Alfonso Costa. 2017 Junio.
11. Muñoz M. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza, Lima. Perú 2015. PERÚ – 2017 Pp. 25-27
12. Espinoza M. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. Lima-Perú 2010
13. Heider, Fritz (1958). The Psychology of Interpersonal Relations. Psychologies Press. p. 1. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.365 Broadway, Hillsdale, New Jersey.
14. MINSA. Manual de Dirección y relaciones interpersonales. Ed. Perú. P. 19-21. 1996
15. Bolaños J. Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala 2015. Agosto 2016
16. O'Brien M. Comunicación y relaciones en enfermería. Segunda edición, Editorial El Manual Moderno, México- DF. P. 273

17. Aquino R., Valdivia M. Influencia de las relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería en la calidad de atención al paciente crítico de la UCI-Pediátrica del Hospital San Bartolomé 2013. Ica 2014
18. Goleman D. La inteligencia emocional en la empresa. Ediciones B. Argentina S.A., 1999. Buenos Aires; pp. 50-51
19. Tamayo J. Fundamentos de administración en los servicios de atención de salud. 1990. Pp. 53-54.
20. Gonzáles J. Relaciones Interpersonales. Editorial El manual moderno. México, 2004.P.p 241
21. Domínguez, O. Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones. [Citado el 12 Diciembre 2011]
22. Jungblut A. Contratos psicológicos en el trabajo: aspectos teóricos. Revista EDUICEP. 2015; P.p 1- 18
23. Roque J. Conflicto de las organizaciones de la Universidad Simón Bolívar. Venezuela 2013
24. Quiroga A. El manejo profesional de los conflictos: Estrategias para mejorar los ambientes de trabajo. Revista de Enfermería 2013. P. 20-21.

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados, deberá leer y responder en la medida que se identifica con las situaciones planteadas, no hay respuestas correctas, ni incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible

DATOS DEMOGRAFICOS:

Edad:

20 – 39 () 40 – 59 () > 60 años ()

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Tiempo de servicio

a) 6 meses a 4 años b) 5 a 10 años C) >10 años

Condición laboral

Nombrado () contratado ()

Se presenta una columna de cinco categorías: **S:** Siempre; **CS:** Casi siempre; **A:** A veces; **CN:** Casi nunca; **N:** Nunca

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

| N | ENUNCIADO | S | CS | A | CN | N |
|---|--|---|----|---|----|---|
| 1 | Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada. | | | | | |
| 2 | Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje. | | | | | |
| 3 | Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema. | | | | | |
| 4 | Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor. | | | | | |
| 5 | Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema. | | | | | |
| 6 | Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida. | | | | | |
| 8 | En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos. | | | | | |
| 9 | Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio. | | | | | |
| 10 | Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas. | | | | | |
| 11 | Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento. | | | | | |
| 12 | Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo. | | | | | |
| 13 | Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir | | | | | |
| 14 | Cuando una colega del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla. | | | | | |
| 15 | Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas. | | | | | |
| 16 | Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno. | | | | | |
| 17 | El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio. | | | | | |
| 18 | Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo. | | | | | |
| 19 | Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados. | | | | | |
| 20 | Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales. | | | | | |
| 21 | Existe celo profesional entre las colegas | | | | | |
| 22 | Se observa antipatía entre las colegas del servicio. | | | | | |
| 23 | Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio. | | | | | |
| 24 | Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor. | | | | | |
| 25 | Las colegas al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor” | | | | | |
| 26 | Las colegas actúan con sencillez. | | | | | |
| 27 | Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos | | | | | |
| | TOTAL | | | | | |

CUESTIONARIO DE MANEJO DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de enunciados a los que usted debe responder.

Siempre (S) Frecuentemente (F) Algunas veces (AV) Nunca (N)

| N | ITEMS | S | F | AV | N |
|---------------------|--|---|---|----|---|
| EVASIVO | | | | | |
| 1 | Ud. Trata de evitar situaciones desagradables | | | | |
| 2 | Ud. Constantemente posterga el tema hasta tener tiempo y pensarlo. | | | | |
| 3 | Ud. Cree que no vale la pena preocuparse por las discrepancias. | | | | |
| 4 | Ud. trata de hacer lo necesario para evitar la tensión | | | | |
| 5 | Ud. Algunas veces evita tomar posiciones que puedan crear conflictos. | | | | |
| 6 | Ud. En vez de negociar los puntos donde no está de acuerdo tratan de poner énfasis en los puntos que están de acuerdo. | | | | |
| 7 | Ud. Defiende sus propuestas. | | | | |
| 8 | Ud. En algunos momentos deja que otros tomen la responsabilidad de resolver el problema. | | | | |
| COMPLACIENTE | | | | | |
| 9 | Ud. Trata de limar asperezas y mantener la relación. | | | | |
| 10 | Ud. Algunas veces sacrifica sus intereses por los intereses de otras personas. | | | | |
| 11 | Ud. Intenta calmar los sentimientos de la otra parte y preservar la relación. | | | | |
| 12 | Ud. Trata de no lastimar los sentimientos de la otra persona | | | | |
| 13 | Ud. Deja a la otra persona mantener sus ideas si eso lo hace feliz. | | | | |
| 14 | Ud. Cuando va a negociar toma en cuenta la propuesta de la otra persona. | | | | |
| 15 | Ud. Cuando la posición de la otra persona pareciera ser muy importante intenta dejar su propuesta. | | | | |
| COMPETIDOR | | | | | |
| 16 | Ud. Usualmente muestra firmeza para perseguir sus objetivos. | | | | |
| 17 | Ud. Trata de imponer su posición. | | | | |
| 18 | Ud. Hace algún esfuerzo para lograr lo que otros quieren. | | | | |
| 19 | Ud. Es decidido para perseguir sus metas. | | | | |
| 20 | Ud. Trata de convencer a la otra persona sobre los beneficios de su posición. | | | | |
| 21 | Ud. Toma en cuenta que le importa la otra parte. | | | | |

| | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|
| 22 | Ud. Constantemente busca ayuda de la otra parte para encontrar una solución. | | | | |
| 23 | Ud. Deja que gana si le dejan que gane. | | | | |
| 24 | Ud. Dice sus ideas si le solicitan. | | | | |
| COLABORADOR | | | | | |
| 25 | Ud. Trata de resolver sus diferencias de forma inmediata. | | | | |
| 26 | Ud. Siempre intenta analizar directamente el problema. | | | | |
| 27 | Ud. Intenta satisfacer todas las inquietudes de los otros. | | | | |
| 28 | Ud. Comparte el problema con la otra persona de manera que se pueda resolver. | | | | |
| 29 | Ud. Trata de encontrar una solución equilibrada para ambas partes | | | | |
| 30 | Ud. Trata de buscar una solución inmediata | | | | |
| 31 | Ud. Usualmente busca ayuda del otro para encontrar una solución. | | | | |
| COMPROMISO | | | | | |
| 32 | Ud. Gana alguna posición si le dejan ganar. | | | | |
| 33 | Ud. Trata de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas tanto para la otra parte. | | | | |
| 34 | Ud. Intenta que la otra persona ceda para lograr una solución intermedia. | | | | |
| 35 | Ud. Propone una solución intermedia | | | | |