

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de
Enfermería: Cuidados Intensivos

Por:

Paola Bárbara Donayre Rodríguez

Asesor(a):

Dra. Roxana Obando Zegarra

Lima, junio de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo Dra. Roxana Obando Zegarra, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y estudiante en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo académico titulado: “Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021”. constituye la memoria que presenta la Lic. PAOLA BÁRBARA DONAYRE RODRÍGUEZ, para aspirar al título de Segunda Especialidad profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos, se ejecutó en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los ocho días del mes de junio del 2022.



Dra. Roxana Obando Zegarra

Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021

Trabajo Académico

Presentado para obtener el título de Segunda Especialidad profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos



Dra. Roxana Obando Zegarra

Lima, 08 de junio de 2022

Índice

Resumen.....	vii
Abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo I	8
Planteamiento del problema.....	8
Identificación del problema.....	8
Formulación del problema.....	9
Problema general	9
Problemas específicos.....	10
Objetivos de la investigación.....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos	10
Justificación.....	10
Justificación teórica	11
Justificación metodológica	11
Justificación práctica y social	11
Presuposición filosófica.....	12
Capítulo II.....	13
Desarrollo de las perspectivas teóricas	13
Antecedentes de la investigación.....	13
Antecedentes Internacionales	13
Antecedentes nacionales.....	14
Marco conceptual	19
Afrontamiento.....	19
Clasificación de afrontamiento.....	19
Satisfacción laboral.....	22
Satisfacción en el trabajo.....	22
Bases teóricas	24
Definición de términos	25
Capítulo III.....	27
Metodología	27

Descripción del lugar de ejecución.....	27
Población y muestra	27
Población	27
Muestra	28
Tipo y diseño de investigación	28
Formulación de la hipótesis.....	30
Hipótesis general	30
Hipótesis específica	30
Identificación de variables.....	31
Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	35
Validez.....	35
Confiabilidad	35
Proceso de recolección de datos	36
Procesamiento y análisis de datos	37
Consideraciones éticas.....	37
Capítulo IV.....	39
Administración del proyecto de investigación.....	39
Referencias bibliográficas.....	41
Apéndice	47
Apéndice A: Instrumento de Recolección de Datos.	48
Apéndice B: Validez de los instrumentos.....	56
Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos	80
Apéndice D: Consentimiento informado.	85
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	87

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización Variables</i>	36
Tabla 3. <i>Cronograma de ejecución</i>	42
Tabla 4. <i>Presupuesto</i>	43
Tabla C 1. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	59
Tabla C 2. <i>Estadísticas de fiabilidad variable afrontamiento al conflicto</i>	59
Tabla C 3. <i>Estadísticas de total de elemento</i>	60
Tabla C 4. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	60
Tabla C 5. <i>Estadísticas de fiabilidad.variable satisfaccion laboral</i>	61
Tabla C 6. <i>Estadísticas del total de los elementos</i>	61
Tabla E 1. <i>Matriz de consistencia</i>	63

Resumen

El profesional de salud se encuentra expuesto a situaciones negativas en el trabajo. La finalidad de la investigación es reducir y minimizar ciertas situaciones estresantes, manteniendo la armonía, equilibrando las necesidades, mejorando los sentimientos de valor y superación personal y así mantener una satisfacción laboral adecuada. El objetivo general fue determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en el hospital público en el área de cuidados intensivos del Callao 2021. La metodología presenta un enfoque cuantitativo, correlacional de corte transversal, la población es de 60 enfermeras de la UCI del hospital público del Callao, 2021. La recolección de datos se realizará a través de un cuestionario estructurado que contienen preguntas cerradas y tomar el registro de la información pertinente. El primer instrumento es ROCI II de Rahim (1983), el cual fue adaptado por Álvarez Ramírez basado en la escala de Likert con 28 ítems y cuenta con las siguientes dimensiones interés propios e intereses de otros; para la variable satisfacción laboral se usará como el instrumentó el cuestionario de calidad de vida profesional (CVP-35). Este cuestionario adaptado y validado consta de 24 ítems en escala tipo Likert. El instrumento fue validado por juicio de expertos. De acuerdo al análisis realizado con el coeficiente alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.813. Así mismo, se realizó el análisis de confiabilidad del instrumentó ROCII II y calidad de vida profesional (VCP) obteniendo que es de excelente confiabilidad, según prueba estadística de alfa de Cronbach. Los resultados nos permitirán identificar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el hospital público del Callao, realzando el prestigio de la institución, impulsando las capacitaciones al personal de salud.

Palabras clave: Estilos, afrontamiento, satisfacción, laboral, cuidados intensivos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

En la actualidad, la violencia o el afrontamiento a un conflicto a nivel mundial se ha convertido en una dificultad en las instituciones de salud. Estos conflictos no han sido tomados en su brevedad para que sean resueltos en el menor tiempo posible, siendo una prioridad en el desarrollo del país para hacer un país tercermundista. Los conflictos generan controversias entre las personas porque afecta su dignidad, genera conflicto y discriminación en nuestro centro laboral. Este problema va en aumento, generando conflictos y violencia que perjudica el éxito de las instituciones, causando el desequilibrio inmediato en el personal y el ambiente de trabajo (Campbell Quick & Nelson, 2019).

A nivel mundial, la problemática inicia cuando se percibe el efecto negativo que ha sufrido al iniciarse el proceso en la organización, algo que preocupa. Esta definición es amplia con toda intención, una actividad cualquiera en que las interacciones “se cruzan” para convertirse en un conflicto o no saber afrontarlo entre ambas partes. Agrupa una brecha amplia de conflictos que experimentan las personas en las instituciones: incompatibilidad de objetivos, diferente visión de los hechos, desacuerdos con base en expectativas de comportamiento (Gibson et al., 2019).

Se observaron patologías en los profesionales de salud como el síndrome de Burnout, problema psicológico latente estudiado en profesionales de salud. Es claramente un ejemplo de los resultados negativos que puede originar un sobrecarga física y emocional y que va de la mano con las relaciones personales con los pacientes. El síndrome de Burnout ha sido descrito como un síndrome tridimensional en el que el trabajador presenta síntomas como: cansancio emocional, o

un tratamiento negativo en el cuidado de los pacientes, y una baja realización personal en el centro laboral, la ansiedad, la depresión, la carga familiar, la edad, han sido detallados como los principales factores de riesgo frente al síndrome de burnout ya que los profesionales están expuestos a una carga laboral mayor y el riesgo de aumento de estrés laboral (Marilaf Caro et al., 2017).

El manejo de conflictos y pobre comunicación que existe entre compañeros de trabajo, supervisores etc.; tratan de imponer sus decisiones para así llegar a sus propias metas y no así para favorecer los Intereses colectivos de la empresa (Rodríguez Izaquiel, 2018).

En el hospital público del Callao el trabajo de enfermería donde se desenvuelven diariamente, pareciera no ser el más adecuado para obtener satisfacción laboral. El cansancio, las pocas oportunidades de capacitación en salud, debido al sistema de turnos sobrecargados y la falta de personal traen, como consecuencia, fatiga, desanimo, desaliento; así mismo, realizar diversas funciones cuya complejidad es inferior a su formación y que implica mayor tiempo de lo esperado, le impiden culminar su función, que es ofrecer los mejores cuidados en salud para la mejora de los pacientes.

Frente a esta realidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería, el investigador se propuso formular el siguiente problema de investigación.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en los factores negativos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021?

¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en los factores positivos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021?

Objetivos de la investigación***Objetivo general***

Determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en los factores negativos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en los factores positivos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un Hospital público del Callao, 2021.

Justificación

La investigación se justifica por los factores que se presentan a continuación.

Justificación teórica

La información es relevante sobre el manejo de conflicto en las áreas de salud y satisfacción laboral en el área de la unidad de cuidados intensivos, para ello es importante seguir presentando investigaciones que llenen vacíos de conocimiento, para comprender la relación entre los trabajadores del sector salud y la importancia del trabajo en equipo; logrando el propósito de conocer la realidad en sus diversas áreas, siendo referente para otros estudios.

Justificación metodológica

Finalmente, el estudio se justifica metodológicamente como producto de la teoría, y cuenta con dos instrumentos “Conflict Inventory (ROCI-II)” por el autor Rahim (1983) y cuestionario “CVP 35” que sirven para medir los conceptos, cuales han pasado por el proceso de validación y confiabilidad por juicios de expertos.

Justificación práctica y social

Se enfoca en la reflexión que debe tener el profesional de salud como también, determinar la relación entre los estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral; además, estos resultados serán entregados y puestos a disposición de la jefa de enfermeras del hospital público del Callao.

Este proyecto contribuye a otros hospitales y/o área a mejorar los conflictos y solucionar problemas suscitados durante la jornada laboral identificando las acciones que puedan originar discusiones entre compañeros de trabajo ya que como profesionales de salud se debe cuidar la salud física y mental de los pacientes que están a su cargo entregando una buena atención y de trato humanizado. Se requiere un compromiso por parte de la organización y una actitud receptiva por parte del trabajador y un perfil profesional adaptado y formado para humanizar.

Presuposición filosófica

“No tengas miedo ni te desanimas porque el señor tu Dios estará contigo donde quieras que vayas” (Josué 1:9); nos quiere decir el amor inmenso, cuidado que tiene Dios hacia nosotros pero que trabajemos tranquilos y siempre con mucha prudencia siguiendo las normas establecidas trabajando con dedicación, juicio por el cuidado, bienestar de nuestros pacientes, el hombre llegó a experimentar cansancio conflictos personales y estrés producto del acumulo de trabajo continuo sin descanso alguno poniendo en riesgo su salud. Es por eso que, al permitirnos conflictos entre colegas y malos hábitos, se debe atender en descansar en las horas avanzadas, sin descuidar nuestra salud física y mental. Jesús aconseja que, en medio del apuro, del estrés y de las muchas funciones que realizamos, por muy bien intencionadas que sean, es necesario darse un tiempo de reposo, un tiempo para Dios y para uno mismo sin permitir el exceso de trabajo (SBU, 1960).

Capítulo II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Niño-Higuera et al. (2019) ejecutaron una investigación que se tituló “Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: implicaciones para su formación”. Para evaluar el nivel de estrés observado y la correlación con variables sociodemográficas y las estrategias de afrontamiento predominantes en los enfermeros del servicio de Ortopedia. La metodología fue descriptiva, retrospectiva de corte transversal de revisión bibliográfica. Por 15 profesionales de enfermería estuvo constituida la muestra. Se aplicaron dos instrumentos, datos sociodemográficos y las tácticas de afrontamiento preponderantes en el profesional enfermero del servicio de ortopedia. Se mostró en los resultados un nivel alto de estrés percibido según el EEP, así como una percepción alta de desamparo, pérdida de control y una percepción baja de autoeficacia o control de las situaciones. Concluyendo que es fundamental desplegar mediaciones que proporcionen la adquisición de prácticas de afrontamiento en el personal de enfermería que mejoren sus patrones de comportamiento y pensamiento e incrementen su nivel de autoeficacia.

Augusto Landa et al. (2016) realizaron un proyecto titulado “Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería”. Su objetivo fue determinar la relación entre Inteligencia Emocional Percibida (IEP), y el Burnout en enfermeros. La investigación fue descriptiva, retrospectiva de corte transversal y diseño correlacional. La muestra la constituyeron 36 enfermeras, los instrumentos que se aplicaron fueron la Inteligencia Emocional Percibida (IEP) y el Burnout. Los

resultados obtenidos revelaron la existencia de una relación significativa entre atención que se relacionó positivamente con Despersonalización; Claridad se asoció positivamente con realización personal, con buena salud mental y alta satisfacción en el trabajo. La reparación se relacionó positivamente con la realización personal, salud mental y satisfacción en el trabajo. Se concluyó que, estos hallazgos evidencian que ciertos factores cognitivos y emocionales deben ser tenidos en cuenta para explicar el síndrome Burnout en los profesionales de enfermería.

Veloso-Besio et al. (2015) en su investigación “Capacitación en trabajadores: impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional”, tuvieron el objetivo de valorar la eficacia de una intervención, que se basa en psicología positiva y habilidad social, sobre satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. La metodología que utilizó, investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal, diseño correlacional. La población estuvo constituida de 27 trabajadores pertenecientes a una organización pública de la ciudad de Arica, Chile, los instrumentos aplicados fue el estrés laboral. Los resultados fueron que, corroboraron la eficacia del programa, evidenciando mejoras estadísticamente significativas en el grupo cuasi-experimental (N= 14), en comparación con el grupo cuasi-control (N= 13). Se concluyó que, la existencia de implicancias de los resultados encontrados en la práctica organizacional.

Antecedentes nacionales

Pérez Tenazoa y Rivera Cardozo (2015), en su investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana”, tuvieron el objetivo de determinar la caracterización del estrés laboral en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos. La metodología que utilizó: investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal de revisión bibliográfica. La

población estuvo constituida de 40 enfermeras. Los instrumentos aplicados fue el estrés laboral. Los resultados fueron que, el personal de enfermería UCI, puede padecer estrés laboral al exponerse a grandes responsabilidades y sobrecarga de trabajo y por el enfrentamiento cotidiano con la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte. Se concluyó que para tratar el estrés se utilizan medidas de afrontamiento entre las que se encuentran: identificación de estresores, atención a necesidades afectivas, psicológicas, ambientales y tratar de mejorar las condiciones laborales y ambientales. Se concluyó que, el diagnóstico a través de manifestaciones biopsicosociales del estrés y uso de estrategias para afrontar esta condición a tiempo, facilitaría el prevenir, amortiguar, minimizar o evitar las consecuencias del estrés laboral, siendo beneficiosas también para los enfermeros (as), los pacientes y las instituciones de salud.

Cifuentes Rodríguez y Manrique Abril (2019) ejecutaron una investigación titulada “Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú”. Su objetivo fue determinar la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería, considerando, dimensiones como el significado de su trabajo, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, además de características generales de la población. La metodología: es un estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental, cuya población de estudio fue 112 enfermeras que laboran en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima-Perú, a quienes se les aplicó una escala validada de satisfacción laboral. Los instrumentos aplicados fueron satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Los resultados fueron que, las enfermeras del estudio tienen un promedio de edad de 41 años, 86% son mujeres, 50% casadas y 50% laboran entre 6 a 15 años en el instituto. El 48% de enfermeras presentó satisfacción promedio y 49% están insatisfechas laboralmente; además el 51% presentó insatisfacción laboral en las dimensiones. Reconocimiento personal y/o social y 58% en la

dimensión Condiciones de trabajo, respectivamente. Se concluyó que, la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra de un nivel promedio a insatisfacción, observándose más insatisfacción en la dimensión Condiciones de Trabajo, por lo que se sugiere implementar propuestas de mejora de las condiciones del colectivo de enfermería con la finalidad de garantizar la calidad de cuidado que brindan a los usuarios de dicho instituto.

Abregú Cornelio (2019) ejecutó una investigación titulada “Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2019”. Su objetivo fue determinar las estrategias de afrontamiento al estrés laboral en el servicio de medicina y especialidades en el hospital Daniel Alcides Carrión 2019. La metodología que utilizó, investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal, diseño correlacional. La población estuvo constituida de 30 enfermeras, muestra censal, los instrumentos aplicados fueron Estrategia de afrontamiento y estrés laboral. Los resultados fueron que, como resultado respecto al nivel de afrontamiento al estrés en el profesional de enfermería se muestra que el 53% (16) personal de enfermería tiene un afrontamiento al estrés bajo, seguido de un 30% (9) que presentó un afrontamiento al estrés alto y el 17% (5) personal de enfermería un afrontamiento al estrés medio. Se concluyó que, que existe un bajo nivel de afrontamiento al estrés y que influye negativamente en la salud del personal de enfermería.

Huallpa Quispe y Ortíz Mamani (2019) ejecutó una investigación titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y las estrategias de Afrontamiento del profesional de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, Arequipa - 2019. La metodología que utilizó,

investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal de revisión bibliográfica. La población estuvo constituida de 26 enfermeras, los instrumentos aplicados fueron el estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Los resultados fueron que, las enfermeras que laboran en el Hospital Honorio Delgado y la Clínica San Juan de Dios, presentan escaso nivel de estrés laboral, seguido de mediano nivel; las situaciones que con mayor frecuencia generan estrés en la dimensión ambiente físico, es la sobrecarga de trabajo, en el ambiente psicológico es muerte y sufrimiento de pacientes y falta de apoyo. En relación a la variable estrategias de afrontamiento, las enfermeras presentan mediano nivel; es decir, afrontamiento hacia el estrés por aproximación utilizando el análisis lógico, la revalorización positiva, búsqueda de apoyo/orientación y resolución de problemas. Se concluyó que, a mayor estrategia de afrontamiento, mejora el estrés laboral en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos.

Palma Asmad (2019) ejecutó una investigación titulada “Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras del Centro Quirúrgico. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo”. Su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de estrés y los tipos de estrategias de afrontamiento en enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - 2016. La metodología que utilizó: investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal, correlacional. La población estuvo constituida de 30 enfermeras. Los instrumentos aplicados fueron estrés laboral y estrategias de afrontamiento. Los resultados fueron que, el nivel más frecuente de estrés en las enfermeras de Centro Quirúrgico del HVLE de Trujillo es el nivel alto (63.3 %), así como el nivel más habitual de afrontamiento es el nivel medio (43.3%). Finalmente, se concluyó que, sí existe relación entre el nivel de estrés y nivel de afrontamiento a mayores estrategias de afrontamiento, mejora el estrés laboral en las enfermeras del Centro Quirúrgico.

Ojeda Mucha (2017) ejecutó una investigación titulada “Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017”. Su objetivo fue determinar la correlación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de un Hospital de Lima. La metodología que utilizó, investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal de revisión bibliográfica. La población estuvo constituida de 258 enfermeras. Los instrumentos aplicados fueron inteligencia emocional y satisfacción laboral. Los resultados fueron que, la correlación entre las variables inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral asumen un valor de $\rho = 0,867$ siendo significativa. Se concluye que existe correlación positiva y directa entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Se concluyó que, el diagnóstico a través de manifestaciones biopsicosociales del estrés y uso de estrategias para afrontar esta condición a tiempo, facilitarían el prevenir, amortiguar, minimizar o evitar las consecuencias del estrés laboral, siendo beneficiosas también para los enfermeros (as), los pacientes y las instituciones de salud. A mayor inteligencia emocional, mejora la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Huamán Salazar (2019) ejecutó una investigación titulada “Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima”. Su objetivo fue determinar la relación entre los factores institucionales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora. La metodología que utilizó, investigación descriptiva, retrospectiva de corte transversal, correlacional. La población estuvo constituida de 100 enfermeras, muestra censal. Los instrumentos aplicados fueron factores institucionales y satisfacción laboral. Los resultados fueron que, muestran que el 93.1% de la muestra pertenece al sexo femenino y el 6.9% al sexo masculino; el 43% tiene más de 40 años de edad, el 22.3% entre 35 y 40 años y el 34.7% tiene menos de 35 años; el 44.6% es casado y el

42.3% soltero; en cuanto al tiempo de servicio en la institución, el 34.6% labora menos de 5 años, el 32.3% de 5 a 14 años y el 33.1% más de 15 años. Se concluyó que, la relación directa y significativa del salario, condiciones laborales y políticas administrativas representan la satisfacción; no así, la supervisión y relaciones interpersonales, que, previenen la insatisfacción.

Marco conceptual

Afrontamiento

Las consecuencias negativas que genera el estrés son reguladas por un proceso que se denomina afrontamiento. El afrontamiento se define como un esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir, minimizar, dominar o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés. El afrontamiento nos da un apoyo para identificar los elementos que intervienen en la relación dada entre situaciones estresantes y manifestaciones de enfermedad. El afrontamiento actúa como regulador de la perturbación emocional. Si es efectivo no se presentará dicho malestar; en caso contrario, podrá verse afectada la salud, incrementando al riesgo de la morbilidad (Del Rosal Sánchez et al., 2016).

Clasificación de afrontamiento.

Los estudios que han venido realizándose sobre afrontamiento han llevado a conceptualizar tipos, dimensiones de la personalidad que han pasado a denominarse estilos y estrategias. Los estilos de afrontamiento son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son las que determinan el uso de ciertas estrategias de afrontamiento con los procesos concretos, específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes. El afrontamiento al conflicto es un esfuerzo cognitivo conductual orientado a manejar, reducir o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés por otro lado, cuando hablamos de conflictos nos

enfocamos a ver que es parte de un proceso natural de las sociedades u organizaciones en constante dinamismo (Soroa Martínez et al., 2018).

Conflicto.

El conflicto es una manera de solucionar las opiniones opuestas que nacen partiendo de la incoherencia de juicios, intereses, conclusiones, objetivos, inferencias, acuerdos o diferentes puntos de vista al respecto de aspectos determinados. Este proceso se diferencia por tres principales rasgos: (a) la esencia es la confrontación varias personas. (b) está acompañado de la emancipación de alteraciones negativas por parte de quienes participan, así como de acciones que pueden ir más allá de las reglas y normas de comportamiento universalmente aceptadas. (c) surge únicamente en el marco del proceso de interacción social de los participantes entre sí (Cortéz Pérez, 2022).

Se divide en dos dimensiones.

Dimensión: Interés propio.

El individuo tiene la necesidad primordial de satisfacer sus necesidades, mencionados a continuación: (a) estilo dominante, es la exposición personal de los objetivos primordiales que tiene un alto nivel intereses. (b) estilo evitativo, es el individuo presenta un bajo interés participativo (Grupo Atico34, 2020).

Dimensión: Interés de terceros.

Los terceros están dispuestos a brindar solución ante cualquier conflicto, buscando un interés mutuo. (a) estilo de integración: brinda soluciones que sirve de soporte y salida a distintos temas de interés. (b) estilo comprometerse: genera propuestas inmediatas para dar solución al conflicto. (c) estilo servicial: presenta hacia las demás personas generosidad y dispuesto a menguar un conflicto (Morón Urbina, 2016).

Dimensión: Proceso de conflicto.

El proceso del conflicto, presenta cinco etapas:

Primera etapa: Es donde se originan la incompatibilidad, creándose conflictos desde un aspecto personal y estructura. (a) Comunicativo, enmarca en el trabajador los malos entendidos al momento de dar un mensaje. Son aquellos mensajes mal recibidos en donde la transmisión no ha sido clara, generando conflictos personales. (b) Estructural, el conflicto generado por el cargo o la posición de liderazgo. (c) Personal, el conflicto se desarrolla por los distintos tipos de personalidad, siendo importante la tolerancia en el grupo (Borges & Bruno, 2017).

Segunda etapa: El grupo presentan una atención anticipada, en donde los niveles de interés permitirán menguar el conflicto (Juárez Alvarado, 2019).

Tercera etapa: Involucra la percepción personal ante los demás: (a) competitivo, el interés personal. (b) Colaborativo, ante cualquier conflicto busca soluciones. (c) Evitar, es intuitivo, evadiendo problemas. (d) Comodidad, está dispuesto a ceder. (e) Comprometido, brinda soluciones (Juárez Alvarado, 2019).

Cuarta etapa: El comportamiento, expone la acción y reacción en la disposición de un conflicto manejar (Vilca Apaza, 2017).

Quinta Etapa: Los resultados: la posición que asume o conlleva a un conflicto: (a) Funcional, brinda soluciones de mejora, promoviendo propuestas creativas (Soroa Martínez et al., 2018). (b) Disfuncional, el conflicto resta oportunidades de mejora, desgasta relaciones y promueve un ambiente hostil, el conflicto sigue siendo parte del problema, limitando la productividad del grupo permanentemente (Ramírez y Borges, 2018).

Satisfacción laboral

Definido como, la “satisfacción es aquella sensación que posee el ser humano para experimentar y alcanzar la restitución de la armonía entre una necesidad y el conjunto de necesidades con el propósito de reducirlas” (Núñez-López et al., 2017). Priorizar el equilibrio brinda sentido para lograr el objetivo (Campos Truyenque et al., 2018).

Satisfacción en el trabajo.

Genera la superación personal que es influenciado por el apoyo humano, esta se define como el estado emocional positivo con base en la percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo; por lo que, se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados (Rosales-Jaramillo et al., 2017).

Factores extrínsecos.

Indicó “factores conocidos también como higiénicos, tienen como finalidad de prevenir la insatisfacción laboral; el cual nos ayudan a que no se genere está. Por lo tanto, es complejo poder producir satisfacción laboral ya que son factores muy relativos y suelen ser fundamentales para cada trabajador, como el lugar donde labora, el salario, y la seguridad que le ofrece a cada empleado” (Achá Sabogal, 2022).

El profesional de salud necesita ser incentivado para brindar una mejor atención, así lo indicó Herzberg. Es esencial el factor higiénico porque previene la insatisfacción. Siendo comparado con diversos medicamentos que permite que la salud mejore, impidiendo los dolores de cabeza e infecciones. En tal sentido, están relacionados con la insatisfacción; estos factores son: 27 Salario: es la cantidad de asignación monetaria percibido por el trabajador, teniendo en

cuenta el incentivo, bonificación, habilitación u otra cantidad que se otorgue a cambio de trabajo (Navarro Albuquerque, 2021).

Protección laboral.

Previene las sanciones y accidente en el ámbito laboral. Condición laboral: ambiente óptimo para realizar las labores cotidianas. Supervisión: la capacidad de liderazgo en el control del personal (Parra Santos, 2021).

Relación interpersonal.

Vínculo afectivo en trabajar en equipo (Franco Villamar, 2019).

Políticas empresariales y administrativas.

Genera el entendimiento organizacional en cada componente que constituyen empresa (Borges & Bruno, 2017).

Actividad personal.

Evitar momentos indeseables que afecte su rendimiento laboral (Alina Juárez-Rodríguez et al., 2019).

Factor intrínseco.

Aquellos “componentes que representan la actividad dentro del trabajo, que incluyen elementos como la realización, responsabilidad, desarrollo, crecimiento, siendo posibilidades de desarrollo personal y reconocimiento de sus logros” (Navarro Albuquerque, 2021).

Estar pendiente del personal, se obtendrá que se sienta respaldado y satisfecho en sus necesidades, logrando que se encuentre satisfecho y motivado porque la empresa cubre sus necesidades. Podemos mencionar dentro de la necesidad motivacional a continuación: (a) Reconocimiento, es el premio que se brinda al empleado por su desempeño. (b) Logro, en la culminación exitosa de una tarea asignada. (c) Crecimiento, a través de su perspectiva

profesional el trabajador aprovecha las oportunidades para ascender profesionalmente. (d)

Ascenso, es el reconocimiento al desempeño y entrega laboral. Compromiso: dispuesto a realizar y ejecutar las actividades asignadas (Torres-Martínez, 2019).

Bases teóricas

La investigación se sostiene en el Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy.

El cuidado es una tarea particularizada, la cual está establecida en el conocimiento teórico de la disciplina del profesional de enfermería, para lo cual se realiza planes de cuidados basados en el modelo de adaptación y problemas de cuidado presentes en la situación particular de cada paciente (Bautista Montero & Riaño Riveros, 2019).

La teoría de Callista Roy se publicó por primera vez el año 1970, en el artículo de una revista, que se tituló: “Adaptación: un marco conceptual para enfermería”. En esta publicación, Callista Roy reconoce que su modelo nace de su práctica profesional y personal como profesional de enfermería en pediatría, al observar la facilidad con la que los infantes se adaptan a los cambios que ocasionan los síntomas de una enfermedad; también, al respecto de las creencias como seres humanos (Díaz de Flores et al., 2018).

Los principios científicos de esta teoría están basados en la teoría de sistemas de Von Bertalaffy y en la teoría de la adaptación del psicólogo fisiológico Harry Helson, estos principios tienen su raíz en el humanismo, en la veritativity y en la unidad cósmica, estos dos conceptos se incorporan conjuntamente teniendo un significado especial para Roy. La veritativity es un concepto que termino acuñando Roy, como un principio de la naturaleza que afirma una finalidad común de la existencia humana, en la cual establece una fundamentación y apreciación de la realidad, cuyo significado radica en la unión del ser humano con la verdad infinita que es Dios (Díaz de Flores et al., 2018).

Basado en todo lo antes mencionado, Roy define las siguientes creencias filosóficas y valores acerca de la enfermería:

“Los seres humanos son holísticos y trascendentales. La persona busca, en la autorrealización, una razón de ser para su existencia”.

“Por su autodeterminación, las personas toman decisiones y, por lo tanto, son autómatas y responsables de los procesos de interacción y creatividad”.

“Las personas y el mundo tienen patrones comunes y relaciones integrales, que los identifican como seres únicos”.

“La transformación de las personas y del ambiente está creada en la conciencia humana, o sea, en la capacidad que tiene cada uno de interpretar el medio ambiente interno y externo”.

“La adaptación es ‘el proceso y resultado por medio del cual las personas con pensamientos y sentimientos, en forma individual o grupal, utilizan la conciencia consciente y eligen para crear una integración humana y ambiental”.

Con base en lo anterior, se puede considerar que el quehacer de la práctica de enfermería debe ser más trascendente. El profesional de enfermería, al establecer una relación con el paciente, debe tener en cuenta la capacidad de autodeterminación de la persona y los mecanismos que esta emplea para lograr la adaptación (Díaz de Flores et al., 2018).

Definición de términos

Piorno Hernández (2016) define los siguientes enfoques:

Enfoque tradicional: Los conflictos generan violencia, a través de la conducta disfuncional en el personal, generando relevancia en los años 30 el nivel de violencia que genera los conflictos.

Enfoque humano: El conflicto se origina por la discrepancia de interés en los individuos.

Enfoque interaccionista: Es la forma en que los grupos manejan sus intereses, enfocados en el crecimiento.

Capítulo III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

Se realizará el estudio en el hospital público del Callao que se encuentra ubicado la Provincia Constitucional del Callao. El hospital cuenta con una capacidad de 565 camas para hospitalización, 01 amplio y moderno servicio de Emergencia con Unidad de Shock Trauma, 109 consultorios externos en las áreas de medicina, cirugía, ginecología, pediatría y odontología, 01 unidad de cuidados intensivos, 01 unidad de cuidados intermedios, 01 unidad de cuidados intensivos pediátricos, 01 unidad de cuidados intensivos neonatales, 05 salas quirúrgicas electivas y 03 salas de emergencia, 01 unidad de quemados, 01 moderno departamento oncológico, y una unidad de neurointervencionismo de última generación, 01 servicio de preventorio (Centro de Prevención y Detección del Cáncer y otras Enfermedades), un moderno servicio de gineco-obstetricia y un nuevo sistema de atención denominado hospital de día.

La investigación se llevará a cabo en la unidad de cuidados intensivos del hospital en el que se realizará la investigación, previo permiso que se solicitará a la dirección del hospital y a los directivos de la unidad.

Población y muestra

Población

La población de estudio estará conformada por licenciadas en enfermería del hospital público del Callao, siendo un total de 60 profesionales de enfermería.

Muestra

El muestreo será no probabilístico por conveniencia se tomará una muestra de 52 enfermeras asistenciales, aplicando los criterios de exclusión e inclusión.

Criterios de inclusión y exclusion.

Criterios de inclusión.

Personal de enfermería que pertenece al servicio de unidad de cuidados intensivos del hospital público del callao.

Edad comprendida entre 25-60 años.

Disposición para colaborar con el estudio.

Criterios de exclusión.

Personal que se encuentre de vacaciones

Personal que se encuentre en licencia por maternidad

Personal que se encuentre licencia por enfermedad

Personal que se encuentre de reten

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación según el nivel de aplicación es básico, puesto que busca incrementar conocimientos científicos a ciertas conductas sin afrontarlas con otros estudios experimentales (Sánchez Carlessi et al., 2018).

En la tesis se utilizará el método hipotético deductivo la que se basa en una técnica con definición que iniciando en una afirmación de hipótesis finaliza en las comparaciones de los sucesos (Ñaupas Paitán et al., 2019).

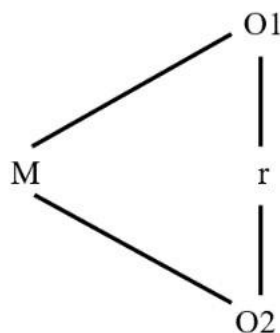
Con un enfoque cuantitativo, el cual se basa que partiendo de una suposición o una aseveración por evidencia y posteriormente disgregar en sus variables y luego obtener los

indicadores de cada uno de ellos con el fin de recopilar información de los indicadores” (Hernández Sampieri et al., 2018).

El tipo del diseño de la investigación será no experimental de corte transversal y de temporalidad correlacional. Al respecto, Arbaiza Fermini (2016) menciona que para que una investigación sea confiable el diseño seleccionado debe lograr adaptarse a diferentes circunstancias y a su vez poder aplicarse según lo planificado.

Es transversal porque se recopila la información en un momento determinado y establecido en un período de tiempo con el objeto de interpretar, evaluar las variables y su influencia en un periodo definido (Hernández Sampieri et al., 2018).

Siendo correlacional porque busca conocer la interrelación entre dos o más variables, caracterizado porque en primer lugar se mide las variables y posteriormente por medio de pruebas de hipótesis correlacionales y el uso de estadísticas se aprecia la correlación. Se realiza el análisis para medir el incremento o reducción en una variable o dimensión (Hernández Sampieri et al., 2018).



Dónde:

M = Personal médico que laboran en la unidad de cuidados intensivos de un hospital Público del Callao.

O1 = Variable 1 “Estilos de afrontamiento al conflicto”

O2 = Variable 2 “Satisfacción laboral”

r = Relación de las variables de estudio.

Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Ho: No Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Hipótesis específica

Ha: Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y la satisfacción laboral en su dimensión factores negativos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Ho: No existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y la satisfacción laboral en su dimensión factores negativos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Ha: Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y la satisfacción laboral en su dimensión factores positivos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Ho: No existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y la satisfacción laboral en su dimensión factores positivos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Identificación de variables

Variable 1: La variable estilos de afrontamiento al conflicto

Variable 2: La variable satisfacción laboral

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Estilos de afrontamiento al conflicto

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	Escala
Estilos de afrontamiento al conflicto	Es el esfuerzo cognitivo y conductual orientado a manejar, reducir o tolerar las demandas externas e internas que aparecen y generan estrés (Bermejo Martins, 2018).	Los ítems tendrán dos posibles formas de calificación de acuerdo al tipo de ítems que sea, si es positivo será calificado de 5 a 1, y si es negativo será de forma inversa que consta de 28 ítems. Bajo (30-69) Medio (70-109) Alto (110-150) Intereses propios Categorías finales Bajo (14-32) Medio (33-51) Alto (52-70) Intereses de los otros Categorías finales Bajo (16-37) Medio (38-59) Alto (60-80)	Intereses propios Categorías finales Intereses de los otros Categorías finales	Ideas aceptadas Decisiones Visión Competitiva Actitud Pacífico Solución Trabajo en equipo Buenas expectativas Comunicación Compromiso Resolutivo Cooperativo Entendimiento Sugerencias neutro	Ordinal 1- Nunca 2- Poco 3- Casi siempre 4- Siempre

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Es la respuesta afectiva y de entusiasmo, demostrando el afecto laboral y la forma de percibir satisfacción para mostrar actitudes positivas ante su trabajo y viceversa”. (Guzmán Zúñiga, 2018).	Los ítems tendrán dos posibles formas de calificación de acuerdo al tipo de ítems que sea, si es positivo será calificado de 5 a 1, y si es negativo será de forma inversa que consta de 24 ítems. Bajo (37-73) Medio (74-110) Alto (111-148) Factores negativos Categorías finales Bajo (18-41) Medio (42-65) Alto (66-90) Factores positivos Categorías finales Bajo (19-37) Medio (38-56) Alto (57-76)	Factores negativos Categorías finales Factores positivos Categorías finales	Molestias salud irrespetuosos conflictos tipo de trabajo malentendidos presiones chismes desacreditaciones inseguridad malos hábitos irreconocidos Libertad de expresión apoyo escuchados creativos motivados orgullosos resultados positivos ascensos competitivos autonomía confianza	Ordinal 1- Nunca 2- Rara vez 3- A veces 4- con frecuencia 5- siempre

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Variable estilos de afrontamiento al conflicto: El instrumento que se utilizará es “Estilos de afrontamiento al conflicto”, adecuado por (José Fernando Abregú Cornelio, 2019). El conflicto es un fenómeno que puede generar consecuencias privadas y funcionales, provocando importantes perjuicios a los individuos, los grupos y/o organizaciones.

Variable satisfacción laboral: Para esta variable, se utilizará el instrumento de satisfacción laboral elaborado por Palma (2018). Evidencia las actitudes del empleado sobre su propio quehacer laboral; el mismo que es influenciada por su percepción respecto a su empleo y si el puesto que ocupa se ajusta a él, de acuerdo a sus valores, rasgos y necesidades.

Validez

El análisis de validez que se realizó para ambas variables utilizando el coeficiente V de Aiken, para poder medir el grado de concordancia, de lo cual se encontró un grado de concordancia perfecto para ambos instrumentos con un valor de V de Aiken = 1.

Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento estilos de afrontamiento al conflicto: Obtenido mediante el estudio de consistencia interna, usando el coeficiente alfa de Cronbach, donde se alcanza un índice general de 0.962, lo que afirma que el instrumento es confiable, realizado por la autora previo a la aplicación de prueba piloto a 30 profesionales de enfermería y 5 juicios de expertos realizados en el hospital público del Callao, 2021.

Calificación del instrumento: Los ítems tendrán dos posibles formas de calificación de acuerdo al tipo de ítems que sea, si es positivo será calificado de 5 a 1, y si es negativo será de forma inversa. Esto significa de iniciar del 1 al 5 del presente cuestionario contando con 30 de los mejores ítems.

Los criterios de evaluación de estilos de afrontamiento al conflicto son: marcadamente baja 30 a 69, medio 70 109 y alta 110 a 150.

Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral: Obtenido mediante el estudio de consistencia interna, usando el coeficiente alfa de Cronbach, donde se alcanza un índice general de 0.970, lo que afirma que el instrumento es confiable, realizado por la autora previo a la aplicación de prueba piloto y 5 juicios de expertos realizados en el hospital público del Callao, 2021.

Calificación del instrumento: Los ítems tendrán dos posibles formas de calificación de acuerdo al tipo de ítems que sea, si es positivo será calificado de 4 a 1, y si es negativo será de forma inversa, esto significa de iniciar del 1 al 4 del presente cuestionario contando con 37 de los mejores ítems.

Los criterios de evaluación de estilos de afrontamiento al conflicto son: marcadamente baja 37 a 73, medio 74 a 110 y alta 111 a 148.

Proceso de recolección de datos

La recolección de información será por medio de una encuesta y se desarrollará en el servicio de emergencia, previa autorización en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, para el estudio y aplicación del instrumento, lo cual se coordinará con la jefa de la unidad de cuidados intensivos.

Se orienta y se informa al profesional de enfermería acerca del trabajo de investigación entre las variables para su empleo. Se realizará en un periodo de unos dos meses. Se aplicará en los turnos: mañana y tarde; los días lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Inició a las 8:00 a.m.; la aplicación tendrá una duración de aproximadamente 25 min por cada encuesta.

Al finalizar la recolección de datos y obtención de información, facilitará la manipulación de los datos recolectados concerniente a los estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en profesionales de enfermería.

Del mismo modo, se agradecerá respectivamente al profesional de salud que participo y a las autoridades del hospital público del Callao, por su valiosa colaboración

Procesamiento y análisis de datos

La comparación de datos obtenidos se realizará con el software estadístico SPSS versión 26, luego se elaborará las tablas y gráficos correspondientes a la reciente investigación, otorga respuesta a los objetivos planteados.

Asimismo, se utilizará la estadística rho de Spearman, lo que accedió probar la concordancia entre dos variables: estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021.

Consideraciones éticas

Para la realización del trabajo de investigación se tendrá en consideración los principios éticos: beneficencia, confidencialidad, veracidad. Se solicitará a cada participante su consentimiento a través de la firma del consentimiento informado.

Confidencialidad: Para la aplicación de las encuestas se respetará la información de los individuos implicados, de tal manera que la opinión crítica que fue expresado no les pueda ocasionar problemas futuros.

Derecho de autor: Durante uso de conceptos y criterios de las distintas fuentes bibliográficas y electrónicas, se respetará los derechos de sus autores. Para ello, se menciona el

título de la obra o artículo, así como la denominación del autor y su sitio en internet (si se utiliza una fuente electrónica).

Beneficencia: Con esta investigación se busca que los profesionales de enfermería se beneficien con esta investigación, procurando su bienestar laboral con menor estrés identificando las señales de alerta tempranamente.

No maleficencia: Durante la realización de esta investigación no se causará daño alguno a ninguno de los participantes debido a que no se realizará experimentos con sustancias o algún químico.

Autonomía: Quienes decidan participar en la siguiente investigación tendrán toda la libertad de elegir apoyar o no a la obtención de resultados.

Justicia: Todos los profesionales de enfermería que participen de la investigación serán tratados con equidad y respeto.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación.

Tabla 3. Cronograma de ejecución.

Actividad	Abril 2021	Mayo 2021	Junio 2021	2021	Julio	Agosto 2021
Planteamiento del problema	X					
Marco teórico	X					
Instrumentos	X	X	X			
Revisión de los instrumentos		X	X			
Aplicación de la prueba piloto				X		
Análisis de la fiabilidad				X		
Presentación inicial		X	X	X		
Corrección de los dictaminadores				X		
Aplicación del instrumento				X		X
Análisis de datos						X
Interpretación de los resultados						X
Discusión						X
Presentación final						X

Tabla 4. Presupuesto.

Id	Partidas y sub-partidas	Cantidad	Costo s./	Total s./
1	Personal	01	100.0	100.0
	Honorarios del investigador	01	300.0	300.0
	Honorarios del revisor lingüístico	01	400.0	400.0
	Honorarios revisor APA	01	300.0	300.0
	Honorarios estadista	01	300.0	300.0
	Honorarios encuestadores	01	300.0	300.0
2	Bienes	4	500.0	2000.0
	Formatos de solicitud	50	0.10	50.0
	Cd	05	2.5	7.5
	Otros			100.0
3	Servicios	03	100.0	300.0

Inscripción y dictaminarían del proyecto	01	50.0	50.0
Inscripción del proyecto y asesor de tesis	03	100.0	300.0
Dictaminarían del informe final de tesis	01	50.0	50.0
Derechos de sustentación, documentos y	01	250.0	250.0
derecho de graduación			
Impresión y anillados de ejemplares de la	500	0.20	100.0
investigación			
Fotocopias	500	0.10	50.0
Viáticos		30.0	600.0
	TOTALES		5467.50

Referencias bibliográficas

- Abregú Cornelio, Jose Fernando. (2019). Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2019 [Universidad César Vallejo].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_2764e34b4a286122637c3bebb6e2fb49/Details
- Abregú Cornelio, José Fernando. (2019). Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2019 [[Tesis de Maestría] Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38301/Abregú_CJF.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Achá Sabogal, A. (2022). Satisfacción Laboral antes y durante la crisis sanitaria en el sector salud. [[Tesis de Licenciatura] Universidad Peruana Cayetano Heredia].
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11498/Satisfaccion_AchaSabogal_Ashley.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alina Juárez-Rodríguez, P., De, M., García-Campos, L., Alina, P., & Rodríguez, J. (2019). SECCIÓN ITINERARIA La importancia del cuidado de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 17(2), 109–111. www.medigraphic.org.mx
- Arbaiza Fermi, L. (2016). Cómo elaborar una tesis de grado. ESAN Ediciones.
https://www.biblioteca.une.edu.pe/cgi-bin/koha/opacdetail.pl?biblionumber=64248&shelfbrowse_itemnumber=86395
- Arboleda Posada, G. I., & Cardona Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-222.pdf>
- Augusto Landa, J. M., Berrios-Martos, M. P., López-Zafra, E., & Aguilar-Luzón, M. C. (2016). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estres*.
https://www.researchgate.net/publication/286005322_Relacion_entre_burnout_e_inteligencia_emocional_y_su_impacto_en_salud_mental_bienestar_y_satisfaccion_laboral_en_profesionales_de_enfermeria

- Avella Acevedo, P. A., & Naranjo Cuervo, H. V. (2021). Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital Central de la Ciudad de Villavicencio. [Universidad Cooperativa de Colombia].
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33102/2/2021_satisfaccion_laboral.pdf
- Bautista Montero, J. A., & Riaño Riveros, L. S. (2019). Una visión desde el Modelo de Adaptación de Sor Callista Roy. *Issuu*, 56(12).
https://issuu.com/gestiondeproyectos/docs/comuncuidado_n_20/s/1400638877
- Bermejo Martins, E. (2018). Estrategias de Afrontamiento. In Universidad de Navarra.
[https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59843/5/3. Estrategias de afrontamiento.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/59843/5/3.Estrategias%20de%20afrentamiento.pdf)
- Borges, R. S., & Bruno, M. J. (2017). Comportamiento Organizacional: conflictos en la interrelacion de personas y departamentos en las organizaciones y su estudio en el ámbito de las empresas PYMES [Universidad Nacional de San Martín].
[https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP EEYN 2017 BRS-BMJ.pdf](https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/841/1/TFPP%20EEYN%202017%20BRS-BMJ.pdf)
- Campbell Quick, J., & Nelson, D. (2019). CORG: Comportamiento Organizacional (5ta ed.).
<https://latam.cengage.com/libros/corg/>
- Campos Truyenque, G., Nolberto Sifuentes, V. A., & Coras Bendezu, D. M. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermería Herediana*, 11(1), 11–17.
- Cifuentes Rodríguez, J. E., & Manrique Abril, F. G. (2019). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances En Enfermería*, 32(2), 217–227. <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>
- Cortéz Pérez, D. (2022). ¿Qué es el conflicto? *CEUPE Magazine*, 26.
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-conflicto.html>
- Del Rosal Sánchez, I., Dávila Acedo, M. A., Sánchez Herrera, S., & Bermejo García, M. L. (2016). *International Journal of Developmental and Educational Psychology*.
International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2(1), 51–61.
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.176>
- Díaz de Flores, L., Durán de Villalobos, M. M., Gallego de Pardo, P., Gómez Daza, B., Gómez de Obando, E., González de Acuña, Y., Gutiérrez de Giraldo, M. de C., Hernández Posada, Á., Londoño Maya, J. C., Moreno Fergusson, M. E., Pérez Giraldo,

- B., Rodríguez Carranza, C., Rozo de Arévalo, C., Umaña de Lozano, C., Valbuena, S., Vargas Márquez, R., & Venegas Bustos, M. C. (2018). Análisis de los conceptos del modelo de adaptación de Callista Roy. *The Journal of Breast Health*, 10(3), 134–140. <https://doi.org/10.5152/TJBH.2014.1910>
- Franco Villamar, A. M. (2019). Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en medioglobal S.A. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS184.pdf>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2019). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos* (13va ed.). McGrawHill. <https://studylib.es/doc/8925361/organizaciones--comportamiento--estructura-y-procesos--j...>
- Grupo Atico34. (2020). ¿Qué es un conflicto de intereses y cómo solucionarlo? | Grupo Atico34. Grupo Atico34. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/conflicto-intereses/>
- Guzmán Zúñiga, R. H. (2018). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de la oficina descentralizada de procesos electorales – alto amazonas – ONPE 2016 [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2991703>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. (M. Rocha Martínez (ed.); 6th ed.). McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. https://www.academia.edu/38885436/Hernández_Fernández_y_Baptista_2014_Metodología_de_la_Investigación
- Huallpa Quispe, M. I., & Ortíz Mamani, L. D. (2019). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Honorio Delgado y Clínica San Juan de Dios, Arequipa 2019. [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10970/SEhuqumi%26formald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huamán Salazar, N. (2019). Vista de Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora, Lima. *Revista Científica de*

- Ciencias de La Salud, 9(2).
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/230/230
- Juárez Alvarado, M. K. (2019). Calidad del cuidado humanizado del profesional de enfermería según percepción de los pacientes, en la Unidad de Quimioterapia Ambulatoria, Hospital de Amistad Perú - Corea II “Santa Rosa - Piura”, enero - 2019. [Tesis de Licenciatura] [Universidad Nacional de Piura].
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1621/ENF-JUA-ALV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marilaf Caro, M., San-Martín, M., Delgado-Bolton, R., & Vivanco, L. (2017). Empathy, loneliness, burnout, and life satisfaction in Chilean nurses of palliative care and homecare services. *Enfermeria Clinica*, 27(6), 379–386.
<https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2017.04.007>
- Morón Urbina, J. C. (2016). La regulación de los conflictos de intereses. *IUS ET VERITAS*.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2019). Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. (5ta ed.). Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesismetodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-latesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
- Navarro Albuquerque, E. (2021). Análisis de las condiciones laborales en una entidad estatal durante el estado de emergencia sanitaria 2020 [[Tesis Doctoral] Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59992/Navarro_AESD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño-Higuera, R. I., Bravo-Paz, X. Y., Ordaz-Carrillo, M. I., Santillan-Torres, C., & GallardoContreras, M. R. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: implicaciones para su formación. *Revista de Psicología y Educación*, 14(2), 157–166. <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/180.pdf>
- Núñez-López, S., Avila-Palet, J. E., & Olivares-Olivares, S. L. (2017). El desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios por medio del Aprendizaje Basado en

- Problemas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VIII (23), 84–103.
<https://www.redalyc.org/pdf/2991/299152904005.pdf>
- Ojeda Mucha, S. K. (2017). *Inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2017*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3338/Ojeda_MSK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma Asmad, M. R. (2019). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento en Enfermeras del Centro Quirúrgico, Hospital Victor Lazarte Echegaray, Trujillo* [Universidad Nacional de Trujillo]. In Universidad Nacional de Trujillo.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11193?show=full>
- Parra Santos, I. D. (2021). *Análisis sobre la satisfacción laboral según la teoría de Herzberg, ventajas y desventajas de la inclusión laboral* [[Tesis de Maestría] Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11178/1/16716.pdf>
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013*. [[Tesis de Maestría], Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].
https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piorno Hernández, M. (2016). *Estilos de afrontamiento al conflicto para la eficiencia organizativa en equipos de enfermería de atención primaria* [[Tesis de Licenciatura] Universitat de Barcelona].
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/32202/1/estilos.pdf>
- Rodríguez Izaquiel, M. (2018). *Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana*. [Universidad César Vallejo].
https://ksalasn/docs/adaptaci_n_del_inventario_de_estilos_de_manejo_de_conflictos_tki_en_profesionales
- Rosales-Jaramillo, G. L., Rodal-Genovez, A. Y., Chumbi-Toledo, V. T., & Buñay-Andrade, R. M. (2017, August 24). *Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador*. Universidad Nacional de Costa Rica.

- <https://www.redalyc.org/journal/1941/194154512012/html/>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (Business Support Aneth S.R.L. (ed.); 1ra ed.). Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Saravia Elías, L. R. (2018). Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017. [[Tesis de Licenciatura], Universidad Inca Garcilazo de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2217/TRAB.SUF.RPOF._Licia Rosa Saravia Elías.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- SBU. (1960). Santa Biblia Reina Valera. Sociedades Bíblicas Unidas.
https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esPE880PE880&sxsrf=ALeKk00F6QIE1tCJWhkilE2fb_uDlSg8Sw%3A1614593158070&ei=hrw8YOvdA8_A5OUP_YatqAk&q=Santa+Biblia+Reina+Valera.+%281960%29.+Sociedades+Bíblicas+Unidas+%28original+publicado+en+1602%29&oq=Santa+Biblia
- Soroa Martínez, G., Aritzeta Galan, A., Balluerka Lasa, N., Gorostiaga Manterola, A., Aliri Lazcano, J., & Muela Aparicio, Al. (2018). Creatividad y emociones: Juntas pero no revueltas. *Contextos de Educación*, 0(25).
<http://www2.hum.unrc.edu.ar/ojs/index.php/contextos/article/view/763/730>
- Torres-Martínez, M. del C. (2019). Stress and work conditions in teaching. *Revista Digital Ciencia @UAQro*.
https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8n1/2-6.pdf
- Veloso-Besio, C., Quiroz-Cornejo, A., Meza-Castro, S., Cuadra-Peralta, A., & Gil-Rodríguez, F. (2015). Capacitación en trabajadores: Impacto de un programa, basado en psicología positiva y habilidades sociales, en satisfacción vital, satisfacción laboral y clima organizacional. *Interciencia*, 40(11), 736–743.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33942541002>
- Vilca Apaza, A. A. (2017). Estilos de Vida en el profesional de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Cayetano Heredia, 2017. [Tesis de Especialidad] [Universidad San Martín de Porres].
http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3070/vilca_aaa.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Apéndice

Apéndice A: Instrumento de Recolección de Datos.

Cuestionario de estilos de afrontamiento al conflicto

Estimado trabajador, se está realizando una investigación, con el objetivo de conocer su opinión acerca de estilos de afrontamiento al conflicto en su centro; motivo por el cual se solicita su colaboración para la aplicación de este instrumento, cuyas respuestas serán con total veracidad y sinceridad.

Para su tranquilidad, el presente cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, por lo que puede responder con plena autonomía.

Además, su apreciación servirá como aporte para establecer posibles mejoras en su ambiente de trabajo, de ser necesario. Quedo agradecida de antemano por su participación.

Elige solo una respuesta para cada ítem y coloca un ASPA sobre la opción que corresponde a tu respuesta hay cinco posibles respuestas.

1. Nunca (N)
2. Rara vez (RV)
3. A veces (AV)
4. Con frecuencia (CF)
5. Siempre (S)

N°	ITEMS	N	RV	AV	CF	S
		Estilos de afrontamiento al conflicto				
INTERESES PROPIOS						
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.					

2	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.					
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.					
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.					
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona,					

	para encontrar una solución.					
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.					
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.					
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
9	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.					
10	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.					
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.					
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.					
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.					

INTERESES DE LOS OTROS						
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.					
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.					
17	Algunas veces evito tomar posesiones que puedan crear conflictos.					
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.					
19	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.					
20	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.					
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.					
22	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.					
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.					
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.					
26	Propongo una solución intermedia.					

27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.					
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.					
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.					
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.					

Gracias

Cuestionario de satisfacción laboral

Estimado trabajador, se está realizando una investigación, con el objetivo de conocer su opinión acerca de la satisfacción laboral en su centro; motivo por el cual se solicita su colaboración para la aplicación de este instrumento, cuyas respuestas serán con total veracidad y sinceridad.

Para su tranquilidad, el presente cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, por lo que puede responder con plena autonomía.

Además, su apreciación servirá como aporte para establecer posibles mejoras en su ambiente de trabajo, de ser necesario. Quedo agradecida de antemano por su participación.

Elige solo una respuesta para cada ítem y coloca un ASPA sobre la opción que corresponde a tu respuesta hay cinco posibles respuestas.

1. Totalmente en desacuerdo (TD)
2. En desacuerdo (ED)
3. Indeciso (I)
4. De acuerdo (DA)
5. Totalmente de acuerdo (TA)

Nº	ITEMS	TD	ED	I	DA	TA
	Satisfacción laboral					
FACTORES NEGATIVOS						
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización					
2	de mis labores. (ambientes para cada servicio)					
3	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.					

4	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
5	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
6	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
7	Percibo que mi jefe es comprensivo.					
8	Me siento bien con lo que gano.					

9	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.					
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
11	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
12	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
13	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.					
14	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, limpieza, etc.)					
15	Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
16	Siento que en mi trabajo no me explotan.					
17	Me gusta compartir con las personas que trabajo.					

18	Me gusta mi horario de trabajo.					
FACTORES POSITIVOS						
19	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
20	Considero que las tareas que realizo son importantes.					
21	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.					
22	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
23	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
24	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.					
25	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.					
26	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
27	Siento que mi trabajo no me aburre.					
28	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.					
29	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
30	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.					

31	Me gusta el trabajo que realizo.					
32	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.					
33	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)					
34	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
35	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					
36	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
37	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Apéndice B: Validez de los instrumentos.**Tabla B 1.** *Calificación de los jueces para la validez de los instrumentos.*

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Michelle Fátima Lozada Urbano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener, Lic. EnF. Paola Donayre Rodríguez, código 2018900148 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud del centro Materno Infantil Rímac y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación de gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


LIC. ENF. PAOLA DONAYRE RODRIGUEZ
DNI 41722285

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCION LABORAL**

	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Factores negativos							
1	Interrupciones molestas mientras trabajo	/		/		/		
2	Mi trabajo repercute negativamente en mi estado de salud	/		/		/		
3	Entran en mi consulta sin llamar a la puerta	/		/		/		
4	Conflictos con compañeras	/		/		/		
5	Mi trabajo es variado	/		/		/		
6	Los malentendidos me generan estrés	/		/		/		
7	Recibo presión para realizar mi trabajo	/		/		/		
8	Cuando participo en una reunión	/		/		/		
9	Hay rumores y desacreditaciones	/		/		/		
10	Las compañeras me consultan sobre aspectos profesionales	/		/		/		
11	Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida profesional	/		/		/		
12	Mi esfuerzo es reconocido	/		/		/		
	Factores positivos							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Tengo la posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	/		/		/		
14	Tengo el apoyo de mis jefes	/		/		/		
15	Mis propuestas son escuchadas y con posibilidad de ser aplicadas	/		/		/		
16	Tengo la posibilidad de ser creativa	/		/		/		
17	Tengo motivación para trabajar	/		/		/		

18	Estoy orgullosa de mi trabajo	/		/		/		
19	recibo información de los resultados de mi trabajo	/		/		/		
20	Tengo posibilidad de promoción	/		/		/		
21	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	/		/		/		
22	Mi trabajo se relaciona con mis competencias y habilidades	/		/		/		
23	Tengo autonomía o libertad de decisión	/		/		/		
24	Me siento apoyada por mis compañeras	/		/		/		

Dimensiones/Items	Permanencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intereses propios							
Dominante							
1	Mi influencia la ayuda para conseguir que mis ideas sean aceptadas		X		X	X	
2	Mi autoridad la ayuda para tomar decisiones a mi favor		X		X	X	
3	Mi experiencia la ayuda para tomar decisión a mi favor		X		X	X	
4	Soy generalmente firme al seguir mi visión del problema		X		X	X	
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva evitativo		X				
Integrador							
6	Evito tener una inmoderada actitud y generar conflictos con mi jefe		X		X	X	
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias		X		X	X	
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe		X		X	X	
9	Evito compartir mis ideas con mi jefe		X		X	X	
10	Trato de quitar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes		X		X	X	
11	Trato de evitar interacciones desagradables con mi jefe		X		X	X	
Integrador							
12	Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros		X		X	X	
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto		X		X	X	
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas		X		X	X	
15	Intento dar referencias precisas con mi jefe para resolver los problemas juntos		X		X	X	


16	Uso el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	X		X		X	
17	Trato de poner de lado todas nuestras diferencias para asegurar que el problema se resuelva de la mejor manera posible	X		X		X	
18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	X		X		X	
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	X		X		X	
	Comprometido	SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	X		X		X	
21	Usualmente no ayudo a los deseos de mi jefe	X		X		X	
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	X		X		X	
23	Generalmente hago concesiones a mi jefe	X		X		X	
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	X		X		X	
25	Comprendo las expectativas de mi jefe	X		X		X	
	Complaciente	SI	NO	SI	NO	SI	NO
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	X		X		X	
27	Usualmente propongo una solución inmediata para superar un posible bloqueo	X		X		X	
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Michelle Fabiana Lozada Urbino DNI: 15755082

Especialidad del validador: Psicóloga, Investigadora de la escuela y salud pública

12 de Julio del 2021



Firma del Experto Informante
C.P. 1745

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: CHRISTIAN RICHARD NEGIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener, Lic. EnF. Paola Donayre Rodríguez, código 2018900148 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

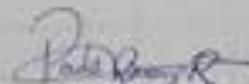
El título nombre de mi proyecto de investigación es: Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud del centro Materno Infantil Rímac y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación de gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



LIC. ENF. PAOLA DONAYRE RODRIGUEZ
DNI 41722285

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCION LABORAL**

	Dimensiones/Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Factores negativos							
1	Interrupciones molestas mientras trabajo	X		X		X		
2	Mi trabajo repercute negativamente en mi estado de salud	X		X		X		
3	Entran en mi consulta sin llamar a la puerta	X		X		X		
4	Conflictos con compañeras	X		X		X		
5	Mi trabajo es variado	X		X		X		
6	Los malentendidos me generan estrés	X		X		X		
7	Recibo presión para realizar mi trabajo	X		X		X		
8	Cuando participo en una reunión	X		X		X		
9	Hay rumores y desacreditaciones	X		X		X		
10	Las compañeras me consultan sobre aspectos profesionales	X		X		X		
11	Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida profesional	X		X		X		
12	Mi esfuerzo es reconocido	X		X		X		
	Factores positivos							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Tengo la posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	X		X		X		
14	Tengo el apoyo de mis jefes	X		X		X		
15	Mis propuestas son escuchadas y con posibilidad de ser aplicadas	X		X		X		
16	Tengo la posibilidad de ser creativa	X		X		X		
17	Tengo motivación para trabajar	X		X		X		

18	Estoy orgullosa de mi trabajo	X		X		X		
19	recibo información de los resultados de mi trabajo	X		X		X		
20	Tengo posibilidad de promoción	X		X		X		
21	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	X		X		X		
22	Mi trabajo se relaciona con mis competencias y habilidades	X		X		X		
23	Tengo autonomía o libertad de decisión	X		X		X		
24	Me siento apoyada por mis compañeras	X		X		X		

	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intereses propios								
Dominante								
1	Me influencia la utilidad para conseguir que mis ideas sean aceptadas	X		X		X		
2	Me autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	X		X		X		
3	Me experiencia la utilizo para tomar decisión a mi favor	X		X		X		
4	Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	X		X		X		
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva	X		X		X		
evitativo								
6	Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	X		X		X		
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	X		X		X		
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	X		X		X		
9	Evito controlar las ideas con mi jefe	X		X		X		
10	Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	X		X		X		
11	Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	X		X		X		
Intereses de los otros								
Integrador								
12	Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros	X		X		X		
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	X		X		X		
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	X		X		X		
15	Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	X		X		X		

16	Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	X		X		X	
17	Trato de poner de lado todas nuestras diferencias para asegurar que el problema se resuelva de la mejor manera posible	X		X		X	
18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	X		X		X	
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	X		X		X	
	Comprometido	SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	X		X		X	
21	Usualmente no ajusto a los deseos de mi jefe	X		X		X	
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	X		X		X	
23	Generalmente hago concesiones a mi jefe	X		X		X	
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	X		X		X	
25	Complazco las expectativas de mi jefe						
	Complaciente	SI	NO	SI	NO	SI	NO
26	Tanto de encontrar un punto medio para resolver mi problema	X		X		X	
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	X		X		X	
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	X		X		X	


Observaciones.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mc: CHRISTIAN RICHARD DEJARA DNI: 42339113

Especialidad del validador: INVS. TERAPEUTA - MEDIC. DEL COMPORTAM.

12 de Julio del 2011


 Firma del Experto Informante.
CDP. 53447

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

Paola Contreras Contreras

Presente:

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener, Lic. Enf. Paola Donayre Rodríguez, código 2018000148 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.


El título nombre de mi proyecto de investigación es: Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud del centro Materno Infantil Rimac y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su conectada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación de gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


LIC. ENF. PAOLA DONAYRE RODRIGUEZ
DNI 41722285

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCION LABORAL**

	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Factores negativos							
1	Interrupciones molestas mientras trabajo	X		X		X		
2	Mi trabajo repercute negativamente en mi estado de salud	X		X		X		
3	Entran en mi consulta sin llamar a la puerta	X		X		X		
4	Conflictos con compañeras	X		X		X		
5	Mi trabajo es variado	X		X		X		
6	Los malentendidos me generan estrés	X		X		X		
7	Recibo presión para realizar mi trabajo	X		X		X		
8	Cuando participo en una reunión	X		X		X		
9	Hay rumores y desacreditaciones	X		X		X		
10	Las compañeras me consultan sobre aspectos profesionales	X		X		X		
11	Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida profesional	X		X		X		"Institución"
12	Mi esfuerzo es reconocido	X		X		X		
	Factores positivos							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Tengo la posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	X		X		X		
14	Tengo el apoyo de mis jefes	X		X		X		
15	Mis propuestas son escuchadas y con posibilidad de ser aplicadas	X		X		X		
16	Tengo la posibilidad de ser creativa	X		X		X		
17	Tengo motivación para trabajar	X		X		X		
18	Estoy orgullosa de mi trabajo	X		X		X		
19	recibo información de los resultados de mi trabajo	X		X		X		

18	Estoy orgullosa de mi trabajo	✓		✓		✓		
19	recibo información de los resultados de mi trabajo	X		X		X		
20	Tengo posibilidad de promoción	X		X		X		
21	Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	✓		X		✓		
22	Mi trabajo se relaciona con mis competencias y habilidades	X		X		✓		
23	Tengo autonomía o libertad de decisión	✓		✓		X		
24	Me siento apoyada por mis compañeras	X		X		X		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCION LABORAL**

	Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Factores negativos							
1	Interrupciones molestas mientras trabajo	X		X		X		
2	Mi trabajo repercute negativamente en mi estado de salud	X		X		X		
3	Entran en mi consulta sin llamar a la puerta	X		X		X		
4	Conflictos con compañeras	X		X		X		
5	Mi trabajo es variado	X		X		X		
6	Los malentendidos me generan estrés	X		X		X		
7	Recibo presión para realizar mi trabajo	X		X		X		
8	Cuando participo en una reunión	X		X		X		
9	Hay rumores y desacreditaciones	X		X		X		
10	Las compañeras me consultan sobre aspectos profesionales	X		X		X		
11	Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida profesional	X		X		X		
12	Mi esfuerzo es reconocido	X		X		X		
	Factores positivos							
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	Tengo la posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	X		X		X		
14	Tengo el apoyo de mis jefes	X		X		X		
15	Mis propuestas son escuchadas y con posibilidad de ser aplicadas	X		X		X		
16	Tengo la posibilidad de ser creativa	X		X		X		
17	Tengo motivación para trabajar	X		X		X		

compromisos sean logrados							
17	Trato de poner de lado todas nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	X		X		X	
18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	X		X		X	
19	Trato junto a mi jefe a desamollar un apropiado entendimiento de los problemas	X		X		X	
Comprometido		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	X		X		X	
21	Usualmente no ajusto a los deseos de mi jefe	X		X		X	
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	X		X		X	
23	Generalmente hago concesiones a mi jefe	X		X		X	
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	X		X		X	
25	Complazo las expectativas de mi jefe	X		X		X	
Complaciente		SI	NO	SI	NO	SI	NO
26	Tanto de encontrar un punto medio para resolver mi problema	X		X		X	
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	X		X		X	
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	X		X		X	

Observaciones: _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellido y nombres del juez validador: Dr. Mg. Roberto Rodríguez Rodríguez DNI: 7768570

Especialidad del validador: Psicología Social y Organizacional

Fecha: 20 de Julio del 2017

Atención: El juez convalida el proceso de los hechos que se le refieren y no se responsabiliza por los hechos que se le refieren. El juez convalida el proceso de los hechos que se le refieren y no se responsabiliza por los hechos que se le refieren. El juez convalida el proceso de los hechos que se le refieren y no se responsabiliza por los hechos que se le refieren.

Nota: Este es un formulario de validación de los hechos que se le refieren y no se responsabiliza por los hechos que se le refieren.

Firma del Experto Informante: _____

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Hernando Torres Zavallos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener, Lic. Enf. Paola Donayre Rodríguez, código 2018900148 requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

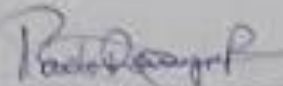
El título nombre de mi proyecto de investigación es: Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud del centro Materno Infantil Rimac y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública y/o investigación de gestión.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



LIC. ENF. PAOLA DONAYRE RODRIGUEZ
DNI 41722285

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
SATISFACCION LABORAL**

Dimensiones/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Factores negativos							
1 Interrupciones molestas mientras trabajo	X		X		X		
2 Mi trabajo repercute negativamente en mi estado de salud	X		X		X		
3 Errores en mi consulta sin llamar a la puerta	X		X		X		
4 Conflictos con compañeras	X		X		X		
5 Mi trabajo es variado	X		X		X		
6 Los malentendidos me generan estrés	X		X		X		
7 Recibo presión para realizar mi trabajo	X		X		X		
8 Cuanto participo en una reunión	X		X		X		
9 Hay rumores y desacreditaciones	X		X		X		
10 Las compañeras me consultan sobre aspectos profesionales	X		X		X		
11 Mi empresa trata de mejorar mi calidad de vida profesional	X		X		X		
12 Mi esfuerzo es reconocido	X		X		X		
Factores positivos							
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13 Tengo la posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	X		X		X		
14 Tengo el apoyo de mis jefes	X		X		X		
15 Mis propuestas son escuchadas y con posibilidad de ser aplicadas	X		X		X		
16 Tengo la posibilidad de ser creativa	X		X		X		
17 Tengo motivación para trabajar	X		X		X		

18 Estoy orgullosa de mi trabajo	X		X		X		
19 recibo información de los resultados de mi trabajo	X		X		X		
20 Tengo posibilidad de promoción	X		X		X		
21 Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	X		X		X		
22 Mi trabajo se relaciona con mis competencias y habilidades	X		X		X		
23 Tengo autonomía o libertad de decisión	X		X		X		
24 Me siento apoyada por mis compañeras	X		X		X		

	Dimensiones/Items	Pertinancia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Intereses propios								
Dominante								
1	Mi influencia la utilizo para conseguir que mis ideas sean aceptadas	X		X		X		
2	Mi autoridad la utilizo para tomar decisiones a mi favor	X		X		X		
3	Mi experiencia la utilizo para tomar decisión a mi favor	X		X		X		
4	Soy generalmente firme en seguir mi visión del problema	X		X		X		
5	Uso mi poder para ganar una situación competitiva	X						
evitativo								
6	Evito tener una inadecuada actitud y guardo conflictos con mi jefe	X		X		X		
7	Evito comenzar discusiones con mi jefe acerca de mis diferencias	X		X		X		
8	Intento mantenerme alejado de los conflictos con mi jefe	Y		X		X		
9	Evito controlar las ideas con mi jefe	X		X		X		
10	Trato de guardar mis diferencias con mi jefe para evitar sentimientos fuertes	X		X		Y		
11	Trato de evitar intercambios desagradables con mi jefe	X		X		Y		
Intereses de los otros								
Integrador								
12	Trato de buscar junto a mi jefe para encontrar una solución aceptable para nosotros	X		X		X		
13	Trato de integrar mis ideas con las de mi jefe para tomar decisiones en conjunto	X		X		X		
14	Intento trabajar con mi jefe para encontrar una solución al problema que satisfaga nuestras expectativas	X		X		Y		
15	Intercambio información precisa con mi jefe para resolver los problemas juntos	X		X		Y		

16	Utilizo el intercambio constante con mi jefe para asegurar que los compromisos sean logrados	X		X		X	
17	Trato de poner de lado todas nuestras diferencias, para asegurar que el problema se resuelve de la mejor manera posible	X		X		X	
18	Colaboro con mi jefe para llevar a cabo decisiones que nos satisfacen a ambos	X		X		X	
19	Trato junto a mi jefe a desarrollar un apropiado entendimiento de los problemas	X		X		X	
Comprometido		SI	NO	SI	NO	SI	NO
20	Generalmente trato de satisfacer las necesidades de mi jefe	X		X		X	
21	Usualmente no ajusto a los deseos de mi jefe	X		X		X	
22	Cedo ante los deseos de mi jefe	X		X		X	
23	Generalmente hago concesiones a mi jefe	X		X		X	
24	A menudo ejecuto las sugerencias de mi jefe	X		X		X	
25	Complazco las expectativas de mi jefe	X		X		X	
Complaciente		SI	NO	SI	NO	SI	NO
26	Trato de encontrar un punto medio para resolver mi problema	X		X		X	
27	Usualmente propongo una posición inmediata para romper un posible bloqueo	X		X		X	
28	Negocio con mi jefe para asegurar que un compromiso sea alcanzado	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *ambos cuestionarios (B, lateral y estilo de manejo de conflictos) son aplicables*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Hernando Torres Zúñiga*

DNI: *40598969*

Especialidad del validador: *Especialidad en identificación de un delito*

12 Julio 2022

Hernando Torres Zúñiga
Medicina General
C.M.P. 45596

Firma: *[Firma]* Informante.

Tabla B 2. *V de Aiken del Instrumento de Afrontamiento al Conflicto.*

		J1	J2	J3	J4	S	N	C-1	V de Aiken	
PREGUNTA 1	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 2	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 3	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 4	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 5	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 6	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 7	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 8	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 9	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 10	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	

PREGUNTA 11	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 12	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 13	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 14	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 15	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 16	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 17	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 18	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 19	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 20	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 21	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 22	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	

	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 23	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 24	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 25	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 26	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 27	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	

PREGUNTA 28	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 29	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 30	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
total										1

Tabla B 3. *V de Aiken del Instrumento Satisfacción Laboral.*

		J1	J2	J3	J4	S	N	C-1	V de Aiken	
PREGUNTA 1	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 2	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 3	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 4	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 5	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 6	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 7	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 8	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 9	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 10	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1

	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 11	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 12	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 13	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 14	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 15	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 16	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 17	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 18	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 19	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 20	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 21	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	

PREGUNTA 22	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 23	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 24	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 25	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 26	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 27	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	

PREGUNTA 28	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 29	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 30	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 31	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 32	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 33	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 34	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 35	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 36	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
PREGUNTA 37	Pertinencia	1	1	1	1	4	4	1	1	1
	Relevancia	1	1	1	1	4	4	1	1	
	Claridad	1	1	1	1	4	4	1	1	
Total									1	

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad del instrumento de estilos de afrontamiento al conflicto.

Tabla C 1. *Resumen de procesamiento de casos.*

	N	%
Válido	20	100,0
Excluidoa	0	0,0
Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla C 2. *Estadísticas de fiabilidad.*

	N
0,962	30

Tabla C 3. *Estadísticas de total de elemento.*

	M	$\sqrt{\quad}$	R	∞
	98,85	892,871	0,550	0,962
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,70	912,537	0,343	0,963
	98,85	867,292	0,790	0,960
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,85	867,292	0,790	0,960
	98,70	912,537	0,343	0,963
	98,85	867,292	0,790	0,960
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,85	892,871	0,550	0,962
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,70	912,537	0,343	0,963
	98,85	867,292	0,790	0,960
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,85	867,292	0,790	0,960
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,70	912,537	0,343	0,963
	98,85	867,292	0,790	0,960
	99,10	871,884	0,746	0,960
	98,60	880,884	0,791	0,960
	98,85	867,292	0,790	0,960
	98,25	919,355	0,340	0,963
Preg29	98,95	886,155	0,576	0,962
Preg01				
Preg02				
Preg03				
Preg04				
Preg05				
Preg06				
Preg07				

Preg08				
Preg09				
Preg10				
Preg11				
Preg12				
Preg13				
Preg14				
Preg15				
Preg16				
Preg17				
Preg18				
Preg19				
Preg20				
Preg21				
Preg22				
Preg23				
Preg24				
Preg25				
Preg26				
Preg27				
Preg28				
Preg30	98,25	923,776	0,234	0,964

Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

Tabla C 4. *Resumen de procesamiento de casos.*

Casos	N	%
Válido	20	100,0
Excluidos	0	0,0
Total	20	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla C 5. *Estadísticas de fiabilidad.*

∞	N
0,970	37

Tabla C 6. *Estadísticas del total de los elementos.*

Item	m	V	R	∞
Item01	122,45	1379,524	0,579	0,970
Item02	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item03	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item04	122,30	1406,747	0,348	0,971
Item05	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item06	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item07	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item08	122,45	1379,524	0,579	0,970
Item09	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item10	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item11	122,30	1406,747	0,348	0,971
Item12	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item13	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item14	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item15	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item16	122,30	1406,747	0,348	0,971
Item17	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item18	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item19	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item20	122,45	1379,524	0,579	0,970
Item21	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item22	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item23	122,30	1406,747	0,348	0,971
Item24	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item25	122,70	1354,011	0,768	0,969

Item26	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item27	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item28	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item29	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item30	122,30	1406,747	0,348	0,971
Item31	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item32	122,70	1354,011	0,768	0,969
Item33	122,20	1367,432	0,793	0,969
Item34	122,45	1352,576	0,774	0,969
Item35	121,85	1414,976	0,347	0,970
Item36	122,55	1374,997	0,571	0,970
Item37	121,85	1421,292	0,233	0,971

Apéndice D: Consentimiento informado.

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud Consentimiento informado

DATOS GENERALES

Título del Proyecto:

Escuela profesional: Asesor(a)(es) :

Duración del estudio: del/...../..... al...../...../.....

Institución:

Departamento: Provincia: Distrito:

Estimado padre de familia, en estricto respeto a su opinión y de sus derechos de libre elección, usted tiene derecho a negarse que su menor hijo participe de esta investigación o a retirarse del estudio en cualquier momento. De todas maneras, agradecemos el tiempo dedicado a conocer este estudio.

Si crees conveniente recibir información durante el proceso de la investigación o sobre los resultados del estudio, no dudes en consultar y solicitar a los investigadores, cuyos datos se encuentran al final del documento, asimismo, se consigna los datos del(a) asesor(a).

MANIFIESTA

Yo,,

identificado(a) con

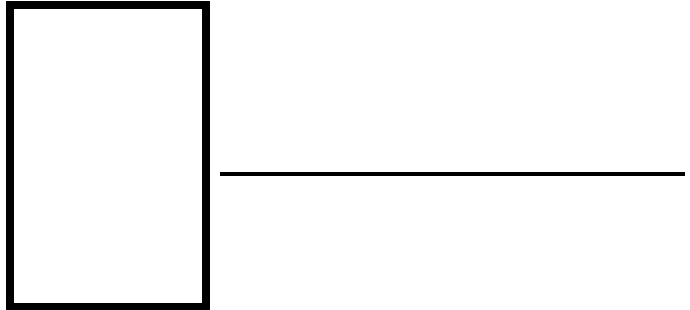
D.N.I. N°, de, años de edad, doy mi consentimiento para la participación en el proyecto de investigación titulado “en el estudio de investigación:

“.....”, llevado a cabo por el investigador(a)(es).....

Pongo mi nombre y/o huella digital en señal de aceptación, dos ejemplares; uno de los cuales queda en mi poder y otro en del investigador(a)(es) responsables del estudio.

....., de De 2021.

Huella y/o nombres

A rectangular box with a thick black border, intended for a signature or stamp. A horizontal line extends from the right side of the box.

Apéndice E: Matriz de consistencia.

Tabla E 1. *Matriz de consistencia.*

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Metodología
Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Primera variable		
<p>¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y factores negativos en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estilos de afrontamiento al</p>	<p>Determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y factores negativos en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021. Determinar la relación entre</p>	<p>Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y factores negativos en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un</p>	<p>Estilos de afrontamiento al conflicto</p>	<p>Intereses propios</p> <p>Intereses de los otros</p>	<p>El actual trabajo de investigación se desarrolla dentro de las perspectivas de tipo cuantitativo porque se utiliza el método estadístico para el procesamiento de los datos y exposición de resultados, atendiendo a los objetivos que persigue. El diseño de investigación es no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional el cual permite obtener información precisa de las variables a investigar, para poder describir sistemáticamente la relación que existe entre las variables de estudio para que con los resultados alcanzados proceda a identificar y determinar la relación de Estilos de afrontamiento al conflicto y satisfacción laboral en el personal de salud que labora en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital público del Callao, 2021.</p>

<p>conflicto y satisfacción laboral en los factores positivos en el personal de salud que labora en la unidad de cuidados intensivos de un hospital público del Callao, 2021?</p>		<p>hospital público del Callao, 2021. Existe relación entre estilos de afrontamiento al conflicto y factores</p>	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Factores negativos Factores positivos</p>	<p>La población en estudio estará formada por profesionales de enfermería que labora en la unidad de cuidados intensivos de un Hospital público del Callao, 2021, siendo un total de 44 profesionales de enfermería, contando en el servicio con 50 enfermeros asistenciales.</p> <p>Muestra El muestreo será no probabilístico por conveniencia se tomará a todo el universo como muestra, aplicando los criterios de inclusión y exclusión.</p>
---	--	--	-----------------------------	--	--

