



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“MANEJO DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LOS  
RIESGOS LABORALES EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud**

Presentado por:

**Jorge Luis Aniceto Yangua**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en  
Enfermería

Docente asesor:

Dra. Silvana Rosario Campos Martinez  
Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2020

**ASESOR**

DRA. CAMPOS MARTINEZ, SILVANA ROSARIO

**MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Hernando Martin Campos Martínez

**PRESIDENTE**

Dr. William Esteban Chu Estrada

**SECRETARIO**

Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Con amor, admiración y respeto a mi esposa e hijo, por su paciencia y apoyo durante estos años de carrera universitaria y hacer posible el mayor logro de mi profesión.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de manera especial a los docentes de la universidad por su dedicación y formación de mejores profesionales.

## RESUMEN

La investigación se titula “Manejo de conflictos y su relación con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma” y se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable Manejo de conflictos y Riesgos laborales en los enfermeros de la clínica objeto de estudio.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional. La población fue de 25 enfermeros del área y el muestreo por conveniencia conformado por el total de enfermeros.

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Manejo de conflictos y Riesgos laborales de los pacientes objeto de estudio.

**PALABRAS CLAVE:** Manejo de conflictos, Riesgos laborales, Riesgos físicos, Riesgos químicos, Riesgos biológicos

## **ABSTRACT**

The research is entitled "Conflict management and its relationship with occupational Risks in the nursing staff of the Ricardo Palma Clinic" and the objective was to determine the relationship between the variable Conflict Management and Occupational Risks in the nurses of the target clinic study.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive and of a non-experimental, transectional design. The population consisted of 25 nurses from the area and the convenience sampling comprised the total number of nurses.

As the main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the variable Management of conflicts and Occupational risks of the patients under study.

Keywords: Conflict management, Occupational risks, Physical risks, Chemical risks, Biological risks

# ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
PALABRAS CLAVE .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE GENERAL.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
2.1. Descripción del problema .....	11
2.2. Pregunta de investigación general.....	11
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	12
2.4. Justificación e importancia.....	12
2.5. Objetivo general.....	13
2.6. Objetivos específicos .....	13
2.7. Alcances y limitaciones.....	13
III. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. Antecedentes.....	14
3.2. Bases teóricas .....	16
3.2.1. Manejo de conflictos .....	16
3.2.2. Riesgos laborales .....	17
3.3. Marco conceptual .....	17
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	19
4.2. Diseño de investigación .....	19

4.3. Población-Muestra.....	19
4.4. Hipótesis general y específicas .....	20
4.5. Identificación de Variables .....	20
4.6. Operacionalización de variables .....	21
4.7. Recolección de datos.....	22
V. RESULTADOS .....	24
5.1. Presentación de resultados .....	24
5.2. Interpretación de resultados .....	25
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	31
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	31
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	38
ANEXOS.....	40
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	40
Anexo 2. Instrumentos de investigación.....	43
Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos.....	47



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables</i> .....	21
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos del Manejo de Conflictos</i> .....	24
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de los Riesgos laborales</i> .....	24
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i> .....	25
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i> .....	25
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i> .....	26
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i> .....	26
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i> .....	27
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	28
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	28
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	29
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	30
Tabla 13. <i>Frecuencia de la dimensión Evasiva</i> .....	31
Tabla 14. <i>Frecuencia de la dimensión Complaciente</i> .....	31
Tabla 15. <i>Frecuencia de la dimensión Compromiso</i> .....	32
Tabla 16. <i>Frecuencia de los riesgos físicos</i> .....	32
Tabla 17. <i>Frecuencia de los riesgos químicos</i> .....	33
Tabla 18. <i>Frecuencia de los riesgos biológicos</i> .....	33

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación se observará en qué medida se relacionan el Manejo de conflictos y Riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los objetivos, asimismo, la justificación y limitación presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, se realiza el planteamiento de las hipótesis, así como el planteamiento de las variables y los instrumentos a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo IV, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo V, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

La Clínica Ricardo Palma se encuentra ubicada en el distrito de San Isidro tiene como misión otorgar un servicio de salud de forma confiable y segura a los ciudadanos, orientándose así hacia la excelencia.

La clínica en cuestión presenta un alto nivel de conflictos por parte del personal de enfermería, esto se manifiesta con tensión entre el personal, así como con situaciones desagradables por problemas personales de cada uno. Asimismo, en ocasiones, debido al bajo nivel de manejo de conflictos, se ven afectados los sentimientos de los enfermeros, aunado a una falta de resolución del problema. Todo ello, se cree que está relacionado a los riesgos laborales a los cuales los enfermeros se encuentran expuestos diariamente, como poca iluminación y ventilación, altas temperaturas; así como también contacto con contaminantes, entre otros.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación con la finalidad de determinar la relación entre el Manejo de conflictos y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de tal forma que de comprobarse la hipótesis de investigación, se podría realizar una gestión para mejorar el manejo de conflictos, lo que se vería reflejado en una mejora los riesgos laborales.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida el Manejo de conflictos se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿En qué medida la dimensión Evasiva se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?
- ¿En qué medida la dimensión Complaciente se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?
- ¿En qué medida la dimensión Compromiso se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?

### **2.4. Justificación e importancia**

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Manejo de Conflictos y Riesgos laborales, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar el manejo de conflictos de los enfermeros objeto de estudio, lo que se verá reflejado en una mejora de los riesgos laborales en referencia al riesgo físico, químico y biológico.

La investigación presenta una justificación metodológica debido a que para el estudio de las variables Manejo de conflictos se tendrá como referencia Panduro, Shuan y Yupanqui (2018), mientras que para la variable Riesgos laborales se tendrá como referencia a Saavedra (2019).

La investigación tiene una importancia que radica en que podrá servir directamente al personal de enfermería de la clínica en cuestión y de forma indirecta al personal de enfermería de otras clínicas.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Manejo de Conflictos y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la dimensión Evasiva y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma
- Determinar la relación entre la dimensión Complaciente y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma
- Determinar la relación entre la dimensión Compromiso y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

## **2.7. Alcances y limitaciones**

Se tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se describirá acerca del Manejo de conflictos, así como los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio. Asimismo, confirmar si existe relación entre las variables.

Una limitación presentada fue la falta de apoyo por parte del personal de enfermería referente al llenado de las encuestas. Por tal motivo se explicó cuáles serían las ventajas de desarrollar la investigación.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Labrague, Al Hamdan y McEnroe-Petite (2018) evaluaron críticamente y sintetizar los estudios empíricos que examinaron los estilos de manejo de conflictos utilizados por los profesionales de enfermería cuando se enfrentan a conflictos. Se utilizó un método de revisión integradora para analizar los hallazgos. Las principales bases de datos utilizadas para acceder a los artículos publicados desde 2000 en adelante fueron CINAHL, Medline, Psych Info, ERIC, Embase y SCOPUS. Entre los resultados se obtuvo que 25 estudios cumplieron los criterios de inclusión. La integración fue el estilo más empleado por los profesionales de enfermería a la hora de abordar y gestionar los conflictos, seguido de la acomodación. Se descubrió que evitar y competir eran los estilos menos utilizados. Se obtuvieron resultados mixtos y contradictorios cuando se consideraron las variables demográficas de las enfermeras. Se necesitan estudios para examinar cómo los factores organizacionales e interpersonales influyen en la elección del estilo de las enfermeras para manejar los conflictos. Los resultados demostraron que los profesionales de enfermería utilizaron enfoques de gestión de conflictos constructivos / positivos en lugar de enfoques de gestión de conflictos destructivos / negativos.

Hwang y Park (2018) examinaron los factores que influyen en los estilos de gestión de conflictos y postraumáticos para el desempeño de la enfermería en las unidades de cuidados intensivos (UCI). Participaron 250 enfermeras de ocho hospitales generales de tres ciudades. Se utilizaron cuestionarios estructurados de autoinforme para recopilar datos sobre estilos postraumáticos, de manejo de conflictos y desempeño de enfermería. Finalmente, los datos fueron analizados por el programa SAS 9.3. La media de las puntuaciones totales fue de 31,29 y el alto riesgo de síntomas postraumáticos fue del 61,2%. Se observó que el desempeño de la enfermería se correlaciona significativamente con la colaboración, el compromiso, los estilos de acomodación y la intrusión. Estilos de colaboración ( $\beta = 0.39$ ,  $p < .001$ ) e hiperactivación ( $\beta = -0.22$ ,  $p = .050$ ),

experiencia en UCI por debajo de 1 año ( $\beta = -0.21$ ,  $p = .027$ ) y la de 5-10 años ( $\beta = -0.19$ ,  $p = .049$ ) y el estilo de compromiso ( $\beta = 0.16$ ,  $p = .049$ ) fueron los factores que influyeron en el desempeño de enfermería con un valor de poder explicativo de 35.9% del modelo de regresión. Los resultados del estudio revelan que los estilos de manejo de conflictos, la hiperactividad y la experiencia en la UCI son factores que predicen el desempeño exitoso de las UCI. Estos hallazgos enfatizan la necesidad de desarrollar intervenciones para reducir los síntomas de estrés y los conflictos en las UCI.

Mohammad et al. (2015) identificaron los riesgos de enfermería ocupacional en el departamento de emergencias en los hospitales de formación afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán. El estudio se llevó a cabo en 250 cuadros de enfermería del departamento de emergencias. Entre los resultados se obtuvo que el nivel de lesiones ocupacionales ( $2,87 \pm 0,55$ ) fue promedio. Según el resultado, los riesgos psicosociales e institucionales ( $3,58 \pm 0,47$ ) y ergonómicos ( $3,57 \pm 0,71$ ) fueron los riesgos laborales más prevalentes, respectivamente. Además, los peligros químicos fueron la fuente menos importante de lesiones ocupacionales entre los cuadros de enfermería de emergencia. Hubo una relación estadísticamente significativa entre las lesiones ocupacionales y las variables de hospital, años de práctica, educación, tipo de empleo y cursos de formación en riesgos laborales ( $P < 0,05$ ). Se concluye que las enfermeras enfrentaron varios factores de riesgo en diferentes dominios en términos de lesiones ocupacionales. Para eliminar estos factores de riesgo, es necesario que se ejecuten en diferentes dominios.

Elewa y El Banan (2016) evaluaron los riesgos laborales percibidos y sus medidas de protección entre los pasantes de enfermería en el Hospital Universitario de El Cairo, Egipto. El diseño fue descriptivo con una muestra de 108 pasantes de enfermería. Entre los resultados se obtuvieron que la mayoría de los pasantes de enfermería expuestos a peligros físicos (65,35%) seguido de peligros químicos (56,40%), mientras

que los peligros biológicos se clasificaron como los de menor incidencia (45,73%). La mayoría de los pasantes de enfermería (88,0%) percibió que había falta de programas educativos, falta de reconocimiento médico regular (80,6%); políticas y los procedimientos de seguridad ocupacional (79,6%) y la supervisión ineficaz (79,6%) fueron los que más contribuyeron entre los factores de riesgos laborales. Se concluye que la mayoría de los pasantes de enfermería perciben peligros físicos seguidos de peligros químicos.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Manejo de conflictos**

Se considera que el conflicto es inevitable cuando las personas interactúan entre sí, especialmente en una jerarquía dentro de la organización sanitaria. El sistema de atención de salud, así como la función de enfermería, está evolucionando en respuesta a entornos de trabajo más estresantes, y esto aumenta el riesgo de que surjan conflictos interpersonales (Arvekle, Berg, Wigert, Morrison y Lepp, 2018).

Por su parte, los conflictos interpersonales en el contexto de la salud en cuanto al entorno asistencial suele ser complejo dado que el sistema del entorno sanitario requiere cada vez más que muchas profesiones diferentes trabajar juntos (Arvekle, Berg, Wigert, Morrison y Lepp, 2018).

Además, se hace mención que la fuente de conflictos en enfermería se puede categorizar en términos del grado en que las características individuales, los factores interpersonales y los factores organizacionales afectan las relaciones de trabajo. Los conflictos pueden surgir dentro de un grupo, entre enfermeras y otros profesionales de la salud, y entre enfermeras, pacientes y sus familias. Si los conflictos no se resuelven o si se manejan de manera inapropiada, pueden tener una influencia negativa en las organizaciones, las personas y los resultados de los pacientes. Por



ejemplo, un entorno laboral estresante, donde los conflictos interpersonales son un factor puede llevar a enfermeras a la deserción y, por lo tanto, contribuir a aumentar la escasez de enfermeras (Arveklev, Berg, Wigert, Morrison y Lepp, 2018).

### **3.2.2. Riesgos laborales**

Los riesgos laborales en los centros de salud están clasificados por la OMS en físicos, biológicos, mecánicos, ergonómicos, químicos y psicosociales. Asimismo, se ha demostrado que las lesiones y enfermedades ocupacionales entre los trabajadores sanitarios se encuentran entre las más altas de cualquier industria, aunque podrían reducirse o eliminarse. Los peligros predominantes para los trabajadores sanitarios incluyen infecciones transmitidas por la sangre, como el virus de inmunodeficiencia humana, virus de la hepatitis B y virus de la hepatitis C, dolor de espalda y cuello, estrés por agotamiento, reacciones alérgicas a materiales de látex, derrames de sustancias químicas, exposición a radiación, agresión de pacientes; entre otros (Oludare et al., 2016).

Asimismo, es importante mencionar que entre los factores que contribuyen a los riesgos ocupacionales en los centros de salud se incluye la negligencia y descuido de los trabajadores de la salud, falta de equipos y ayudas de protección adecuados, número inadecuado de personal, carga de trabajo excesiva, incumplimiento de las pautas básicas de seguridad e higiene y conocimiento operativo inadecuado de equipo sanitario moderno (Oludare et al., 2016).

### **3.3. Marco conceptual**

Manejo de conflictos: Se considera que el conflicto es inevitable cuando las personas interactúan entre sí, especialmente en una jerarquía dentro de la organización sanitaria (Arveklev, Berg, Wigert, Morrison y Lepp, 2018).

Riesgos laborales: Es la posibilidad de que un trabajador obtenga cierto daño debido a las condiciones del puesto de trabajo. Por ello, se debe realizar una calificación del riesgo para determinar su gravedad, probabilidad y severidad (Agulló, 2015).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se busca aumentar la información referente a las variables Manejo de conflictos y Riesgos laborales del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio.

Además, correlacional debido a que se buscará determinar la relación entre las variables, y de corte transversal debido a que se obtendrán los datos en un periodo de tiempo determinado.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observarán las variables en su estado natural.

### **4.3. Población-Muestra**

La población estará conformada por el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por el total (25) profesionales de enfermería de la clínica objeto de estudio.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

El Manejo de conflictos se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

##### **Hipótesis específicas**

- La dimensión Evasiva se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma
- La dimensión Complaciente se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma
- La dimensión Compromiso se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

#### **4.5. Identificación de Variables**

Manejo de conflictos: Se considera que el conflicto es inevitable cuando las personas interactúan entre sí, especialmente en una jerarquía dentro de la organización sanitaria (Arveklev, Berg, Wigert, Morrison y Lepp, 2018).

Riesgos laborales: Es la posibilidad de que un trabajador obtenga cierto daño debido a las condiciones del puesto de trabajo. Por ello, se debe realizar una calificación del riesgo para determinar su gravedad, probabilidad y severidad (Agulló, 2015).

#### 4.6. Operacionalización de variables

Manejo de conflictos: Para la variable manejo de conflictos se tendrá como referencia a Panduro, Shuan y Yupanqui (2018) cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 14 ítems.

Riesgos laborales: Para la variable riesgos laborales se tendrá como referencia a Saavedra (2019) cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 15 ítems.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala		
V1: Manejo de conflictos	Evasiva	Situaciones desagradables	Ordinal		
		Postergación			
		Discrepancias			
		Tensión			
		Conflictos			
		Complaciente		Mejora situación	
				Sacrifica	
	Preserva relación				
	Sentimientos				
	Compromiso			Posición	
				Justicia	
				Solución	
	V2: Riesgos laborales	Riesgos físicos		Ruido	Ordinal
				Temperatura	
Iluminación					

---

	Radiación
	Ventilación
Riesgos químicos	Contaminantes
	Desinfectantes
	Normas de bioseguridad
	Antisépticos
	Reacción dérmica
Riesgos biológicos	Sangre
	Guantes
	Mascarillas
	Materiales punzocortantes
	Gafas protectoras

---

Elaboración propia

#### **4.7. Recolección de datos**

##### **Técnicas**

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

## **Instrumentos**

- Cuestionario

Se hará el respectivo análisis descriptivo e inferencial a través del programa SPSS versión 25, en el cual se estimará las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central.

Para la parte inferencial se realizará el análisis de la asociación de las variables mediante la prueba de chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Los gráficos se realizarán mediante Microsoft Excel.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos del Manejo de Conflictos*

		Estadístico	Error estándar
Manejo de conflictos	Media	2.48	0.131
	Mediana	3.00	
	Varianza	0.427	
	Desviación estándar	0.653	
	Asimetría	-0.895	0.464
	Curtosis	-0.152	0.902

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 2 para la variable Manejo de conflictos se tiene una media de 2.48, una mediana de 3 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.653. Además, de una asimetría de -0.895. Finalmente, una curtosis de -0.152, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de los Riesgos laborales*

		Estadístico	Error estándar
Riesgos laborales	Media	2.32	0.125
	Mediana	2.00	
	Varianza	0.393	
	Desviación estándar	0.627	
	Asimetría	-0.345	0.464
	Curtosis	-0.527	0.902

Fuente: SPSS v. 25



Según la tabla 3 para la variable Riesgos laborales se tiene una media de 2.32, una mediana de 2 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.627. Además, de una asimetría de -0.345. Finalmente, una curtosis de -0.527, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

## 5.2. Interpretación de resultados

Para el análisis de las correlaciones se tuvo en consideración la siguiente escala:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-Perfecta
0.51-0.75	Moderada-Fuerte
0.26-0.5	Débil-Moderada
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Correlación de la hipótesis general*

			Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Riesgos laborales	Coeficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 5 se puede determinar que para las variables dependiente e independiente se presenta un  $r= 0.657$ , interpretándose como una correlación moderada de acuerdo con los rangos previamente establecidos.

Tabla 6. *Correlación de la hipótesis específica 1*

			Evasiva
Rho de Spearman	Riesgos laborales	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 6 se puede determinar que para la dimensión Evasiva y los Riesgos laborales se presenta un  $r= 0.665$ , interpretándose como una correlación moderación de acuerdo a los rangos previamente establecidos.

Tabla 7. *Correlación de la hipótesis específica 2*

			Complaciente
Rho de Spearman	Riesgos laborales	Coeficiente de correlación	,703**

	Sig. (bilateral)	0.000
	N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 7 se puede determinar que para la dimensión Complaciente y los Riesgos laborales se presenta un  $r = 0.703$ , interpretándose como una correlación moderada de acuerdo con los rangos previamente establecidos.

Tabla 8. *Correlación de la hipótesis específica 3*

			Compromiso
Rho de Spearman	Riesgos laborales	Coeficiente de correlación	,461*
		Sig. (bilateral)	0.020
		N	25

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 8 se puede determinar que para la dimensión Complaciente y los Riesgos laborales se presenta un  $r = 0.461$ . interpretándose como una correlación débil de acuerdo con los rangos previamente establecidos.

### Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general:

Ho: El Manejo de conflictos no se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

H1: El Manejo de conflictos se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

Tabla 9. *Prueba de hipótesis general*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,851 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 9, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 31,851 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

### **Hipótesis específica 1:**

Ho: La dimensión Evasiva no se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

H1: La dimensión Evasiva se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

Tabla 10. *Prueba de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
--	-------	----	--

Chi-cuadrado de Pearson	31,787 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 10, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 31,787 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

### Hipótesis específica 2:

Ho: La dimensión Complaciente no se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

H1: La dimensión Complaciente se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

Tabla 11. *Prueba de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,413 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 11, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 33,413 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

### Hipótesis específica 3:

Ho: La dimensión Compromiso no se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

H1: La dimensión Compromiso se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	12,994 <sup>a</sup>	4	0.011
N de casos válidos	25		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 12, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 12,994 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0.0011, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de la dimensión Evasiva*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	8.0	8.0	8.0
	Medio	6	24.0	24.0	32.0
	Alto	17	68.0	68.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 13 se determina que un 8% (2) percibe un bajo nivel de la dimensión Evasiva, el 24% (6) un nivel medio y un 68% (17) percibe un nivel alto de la dimensión Evasiva.

Tabla 14. *Frecuencia de la dimensión Complaciente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	8.0	8.0	8.0
	Medio	7	28.0	28.0	36.0
	Alto	16	64.0	64.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 14 se determina que un 8% (2) percibe un bajo nivel de la dimensión Complaciente, el 28% (7) un nivel medio y un 64% (16) percibe un nivel alto de la dimensión Complaciente.

Tabla 15. *Frecuencia de la dimensión Compromiso*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	16.0	16.0	16.0
	Medio	8	32.0	32.0	48.0
	Alto	13	52.0	52.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 15 se determina que un 16% (4) percibe un bajo nivel de la dimensión Compromiso, el 32% (8) un nivel medio y un 52% (13) percibe un nivel alto de la dimensión Compromiso.

Tabla 16. *Frecuencia de los riesgos físicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	4.0	4.0	4.0
	Medio	13	52.0	52.0	56.0
	Alto	11	44.0	44.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 16 se determina que un 4% (1) percibe un bajo nivel de los riesgos físicos, el 52% (13) un nivel medio y un 44% (11) percibe un nivel alto de los riesgos físicos.



Tabla 17. *Frecuencia de los riesgos químicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	8.0	8.0	8.0
	Medio	11	44.0	44.0	52.0
	Alto	12	48.0	48.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 17 se determina que un 8% (2) percibe un bajo nivel de los riesgos químicos, el 44% (11) un nivel medio y un 48% (12) percibe un nivel alto de los riesgos químicos.

Tabla 18. *Frecuencia de los riesgos biológicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	8.0	8.0	8.0
	Medio	13	52.0	52.0	60.0
	Alto	10	40.0	40.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 18 se determina que un 8% (2) percibe un bajo nivel de los riesgos biológicos, el 52% (13) un nivel medio y un 40% (10) percibe un nivel alto de los riesgos biológicos.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Manejo de Conflictos y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.657$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el manejo de conflicto, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos. Este resultado coincide con Labrague, Al Hamdan y McEnroe-Petitte (2018), quienes demostraron que los profesionales de enfermería utilizaron enfoques de gestión de conflictos constructivos / positivos en lugar de enfoques de gestión de conflictos destructivos / negativos; así como con Hwang y Park (2018), quienes enfatizan la necesidad de desarrollar intervenciones para reducir los síntomas de estrés y los conflictos en las UCI. Başoğul y Özgür (2016), quienes determinaron que la inteligencia emocional de las enfermeras afecta las estrategias de manejo de conflictos. Mohammad et al. (2015), quienes indican que las enfermeras enfrentaron varios factores de riesgo en diferentes dominios en términos de lesiones ocupacionales y con Elewa y El Banan (2016), quienes indican que la mayoría de los pasantes de enfermería perciben peligros físicos seguidos de peligros químicos.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la dimensión Evasiva y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.665$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión Evasiva, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre la dimensión Complaciente y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de

lo cual se obtuvo un  $r=0.703$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión Complaciente, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la dimensión Compromiso y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.461$ , refiriéndose a una correlación positiva y débil. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión Compromiso, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se determinó la relación entre el Manejo de Conflictos y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.657$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar el manejo de conflicto, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

Se determinó la relación entre la dimensión Evasiva y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.665$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión Evasiva, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

Se determinó la relación entre la dimensión Complaciente y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.703$ , refiriéndose a una correlación positiva y moderada. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión Complaciente, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

Se determinó la relación entre la dimensión Compromiso y Riesgos laborales en el personal de enfermería del hospital objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.461$ , refiriéndose a una correlación positiva y débil. Por lo tanto, la gestión que se realice para mejorar la dimensión

Compromiso, se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales, en referencia a los riesgos físicos, químicos y biológicos.

### **Recomendaciones**

- Debido a que se determinó una relación significativa en las variables de estudio, la presente investigación sirve de base para que la clínica en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar el manejo de los conflictos, lo que se verá reflejado en una mejor gestión de los riesgos laborales
- Para poder lograr mejoras significativas en favor del personal de enfermería, es recomendable realizar la prueba en otras clínicas, además de poder realizar un análisis acerca de las dificultades que posiblemente podrían aparecer.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene el manejo de los conflictos, por lo que se espera que las clínicas tomen conciencia de los beneficios que tendría para los riesgos laborales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agulló, J. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Nivel básico*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Arvekle, S., Berg, L., Wigert, H., Morrison, M. y Lepp, M. (2018). Learning About Conflict and Conflict Management Through Drama in Nursing Education. *Journal of Nursing Education*, 57(4), 209-216. doi:<https://doi.org/10.3928/01484834-20180322-04>
- Başoğul, C. y Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Elewa, A. y El Banan, S. (2016). Occupational Hazards as Perceived by Nursing Interns and Protective Measures. *Journal of Nursing and Health Science*, 5(6), 107-118. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Amal\\_Elewa/publication/334626301\\_Occupational\\_Hazards\\_as\\_Perceived\\_by\\_Nursing\\_Interns\\_and\\_Protective\\_Measures/links/5d36df48a6fdcc370a57a3fa/Occupational-Hazards-as-Perceived-by-Nursing-Interns-and-Protective-Measures](https://www.researchgate.net/profile/Amal_Elewa/publication/334626301_Occupational_Hazards_as_Perceived_by_Nursing_Interns_and_Protective_Measures/links/5d36df48a6fdcc370a57a3fa/Occupational-Hazards-as-Perceived-by-Nursing-Interns-and-Protective-Measures).
- Hwang, J. N. y Park, W. J. (2018). Influence of posttraumatic stress symptoms and conflict management styles on nursing performance of intensive care unit. *Journal of Korean Critical Care Nursing*, 11(3), 58-70. Obtenido de <https://www.jkccn.org/journal/view.php?number=14>
- Labrague, L. J., Al Hamdan, Z. y McEnroe-Petitte, D. M. (2018). An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 902-917. doi:<https://doi.org/10.1111/jonm.12626>
- Mohammad, A., Mostafa, H., Mohammad, P. y Ziba, K. (2015). Occupational Nursing Hazards in the emergency department in

training hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences. *Hospital Summer*, 2(53), 35-48. Obtenido de <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?ID=460088>

Oludare, O., Adebayo, A., Adebisi, T., Ewegbemi, M., Abidoye, A. y Popoola, B. (2016). Knowledge, attitudes and perceptions of occupational hazards and safety practices in Nigerian healthcare workers. *BMC Research Notes*, 9(1), 71. doi:<https://doi.org/10.1186/s13104-016-1880-2>

Panduro, P., Shuan, L. y Yupanqui, C. (2018). *Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018*. (Tesis de Especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Saavedra, G. (2019). *Riesgos laborales y Calidad de vida del personal de enfermería de Unidad de Cuidados Intensivos, Emergencia y Centro Quirúrgico de un Hospital local. Chiclayo-2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida el Manejo de conflictos se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?	Determinar la relación entre el Manejo de Conflictos y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma	El Manejo de conflictos se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma	Manejo de conflictos  Dimensiones Evasiva Complaciente Compromiso	Tipo básica, debido a que se buscara aumentar la información referente a las variables de estudio.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	



<p>¿En qué medida la dimensión Evasiva se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión Evasiva y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma</p>	<p>La dimensión Evasiva se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma</p>	<p>Riesgos laborales  Dimensiones Riesgo físico Riesgo químico Riesgo biológico</p>	
<p>¿En qué medida la dimensión Complaciente se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión Complaciente y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma</p>	<p>La dimensión Complaciente se relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma</p>		
<p>¿En qué medida la dimensión Compromiso se</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión</p>	<p>La dimensión Compromiso se relaciona con los Riesgos laborales en el</p>		

relaciona con los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma?	Compromiso y los Riesgos laborales en el personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma	personal de enfermería de la Clínica Ricardo Palma	
---	---	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario de Manejo de Conflictos

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes al Manejo de Conflictos. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

#### I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
Evasiva						
1	Ud. Trata de evitar situaciones desagradables					
2	Ud. Constantemente posterga el tema hasta tener tiempo y pensarlo					
3	Ud. Cree que no vale la pena preocuparse por las discrepancias					
4	Ud. trata de hacer lo necesario para evitar la tensión					
5	Ud. Algunas veces evita tomar posiciones que puedan crear conflictos					
Complaciente						

6	Ud. Trata de limar asperezas y mantener la relación					
7	Ud. Algunas veces sacrifica sus intereses por los intereses de otras personas					
8	Ud. Intenta calmar los sentimientos de la otra parte y preservar la relación					
9	Ud. Trata de no lastimar los sentimientos de la otra persona					
10	Ud. Deja a la otra persona mantener sus ideas si eso lo hace feliz					
Compromiso						
11	Ud. Gana alguna posición si le dejan ganar					
12	Ud. Trata de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas tanto para la otra parte.					
13	Ud. Intenta que la otra persona ceda para lograr una solución intermedia.					
14	Ud. Propone una solución intermedia					

## Cuestionario de Riesgos laborales

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a los riesgos laborales. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

### I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
<b>Riesgos físicos</b>						
1	Considera que en su lugar de trabajo está constantemente expuesto a ruidos fuertes.					
2	Considera que en su lugar de trabajo está constantemente expuesto a temperaturas fuertes.					
3	Considera que en su lugar de trabajo está con la iluminación adecuada					
4	Considera que en su lugar de trabajo está constantemente expuesto a radiaciones no ionizantes.					
5	Considera que en su lugar de trabajo está con la ventilación adecuada					
<b>Riesgos químicos</b>						

6	Considera que en su lugar de trabajo está constantemente expuesto a contaminantes químicos.					
7	Considera que en su lugar de trabajo está constantemente expuesto a desinfectantes por más de 30 minutos.					
8	Considera que en su lugar de trabajo existe un incumplimiento de normas de bioseguridad.					
9	Considera que ha tenido problemas de salud debido al uso de antisépticos					
10	Considera que ha padecidos de reacciones en la piel debido al uso de medicamentos.					
Riesgos biológicos						
11	Considera que esta constantemente en contacto con sangre u otros fluidos corporales					
12	Durante las intervenciones, utiliza guantes para su ejecución.					
13	Durante las intervenciones, utiliza una mascarilla para su ejecución					
14	Durante el uso de materiales punzocortantes, sufrió de algún accidente.					
15	Durante una intervención, utiliza gafas protectoras					

### Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos

<b>EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Dr. Anwar Yarin Achachagua</b>	<b>Dr. José Coveñas Lalupu</b>
1. Claridad	Lenguaje correcto	92	90
2. Objetividad	Basado en conductas observables	94	92
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías	90	94
4. Organización	Orden lógico	92	88
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo	94	92
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos	90	92
7. Consistencia	Uso de teorías científicas.	92	90
8. Coherencia	Coherencia de indicadores	92	94
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	Instrumento basado según el objetivo.	92	95

**I. OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....  
.....Instrumento  
confiable.....  
.....  
.....

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

93%

.....  
Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

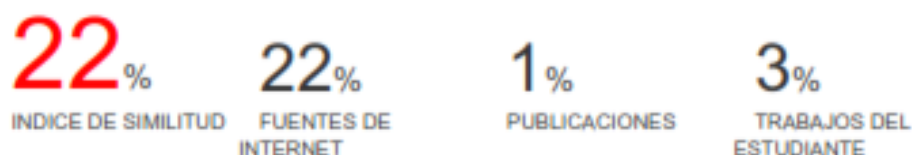
Lugar y Fecha:...../...../.....



## Anexo 4. Informe de Turnitin al 28 % de similitud

### MANEJO DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS LABORALES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="https://repositorio.autonmadeica.edu.pe">repositorio.autonmadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>17%</b>
<b>2</b>	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<a href="https://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	Nilda Florian Angulo. "Inteligencia emocional y tutoría docente en practicantes pre profesionales de una universidad estatal limeña", Revista de Investigación en Psicología, 2020 Publicación	<b>1%</b>

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias      < 1%  
Excluir bibliografía      Activo