

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CREATIVIDAD DE LOS  
PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE  
HUAURA, AÑO 2022**

**PRESENTADO POR:**

**GRISSELLY PAOLA TORRES SOLIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(a) EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**Mg. GLENY AMELIA CHING CAMPOS**

**HUACHO - 2022**

# RESOLUCION DE CONFLICTOS Y CREATIVIDAD DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	4%
2	psicologiaymente.com Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
8	view.genial.ly Fuente de Internet	

**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CREATIVIDAD DE LOS  
PROFESIONALES DE LA SALUD DEL CENTRO DE SALUD DE  
HUAURA, AÑO 2022**

**GRISSELLY PAOLA TORRES SOLIS**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR:**

**Mg. GLENY AMELIA CHING CAMPOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**HUACHO**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por estar siempre conmigo apoyándome en cada momento de mi profesión, son y serán siempre mi mayor motivación

*GRISSELLY PAOLA TORRES SOLIS*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarme el privilegio de la vida, darme sabiduría y fortaleza para emprender nuevos retos en mi profesión.

A la escuela de Posgrado, por brindarnos excelentes docentes que nos inculcaron conocimientos para ejercer una profesión con calidad y calidez.

A los profesionales del Centro de Salud Huaura por brindarme información que fue necesaria para realizar mi investigación.

.

*GRISSELLY PAOLA TORRES SOLIS*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>2</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
1.4.1 Justificación por su conveniencia:	3
1.4.2 Justificación por su valor teórico:	3
1.4.3 Justificación por su relevancia práctica	4
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
1.5.1 Delimitación Conceptual	4
1.5.2 Delimitación del Universo	4
1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico	4
1.5.4 Delimitación Temporal	4
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
2.3 Definición de términos básicos	19
2.4 Bases filosóficas	21
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>22</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>22</b>

2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	22
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>23</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>23</b>
3.1 Diseño metodológico	24
3.1.1 Tipo de Investigación	24
3.1.2 Nivel de Investigación	24
3.1.3 Diseño	24
3.1.4 Enfoque	25
3.2 Población y muestra	25
3.2.1 Población	25
3.2.2 Muestra	26
3.3 Técnicas de recolección de datos	26
3.4 Técnicas para el procedimiento de la información	27
3.5 Matriz de consistencia	27
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>30</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>30</b>
4.1 Análisis de resultados	30
4.2 Contrastación de hipótesis	34
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>38</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>38</b>
5.1 Discusión de resultados	38
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
6.1 Conclusiones	39
6.2 Recomendaciones	40
<b>REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
7.2 Fuentes bibliográficas	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero .....	30
Tabla 2 Estado civil .....	31
Tabla 3 Grado de estudios.....	32
Tabla 4 Ingreso mensual .....	33
Tabla 5 Resolucion de conflictos y creatividad.....	34
Tabla 6 Dimension táctico-operativo y creatividad.....	35
Tabla 7 Dimension estratégico-directivo y creatividad .....	36
Tabla 8 Dimension conceptual-ideológico y creatividad.....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Genero .....	30
Figura 2 Estado civil .....	31
Figura 3 Grado de estudios.....	32
Figura 4 Ingreso mensual .....	33

## RESUMEN

El trabajo en el campo de la salud se caracteriza por las relaciones entre diferentes profesionales que necesitan actuar en diferentes escenarios en el día a día. De esta forma, el equipo puede presenciar, además de diferencias en la ejecución técnica, diferencias en los valores laborales y sociales, y diferencias relacionadas con la autonomía en la toma de decisiones, que pueden desencadenar desigualdades sociales en el complejo mundo del trabajo, expresar y justificar sus diferencias, la presente investigación tiene como objetivo “determinar la relación entre la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022”, la metodología de investigación es de nivel correlacional, de tipo cuantitativo y de corte transversal, como conclusión se tiene que se acepta la hipótesis alternativa La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

**Palabras claves:** Resolución, conflicto, creatividad

## **ABSTRACT**

Work in the health field is characterized by relationships between different professionals who need to act in different scenarios every day. In this way, teams can witness, in addition to differences in technical execution, differences in labor and social value, and differences related to autonomy in decision-making, which can trigger social inequalities in the complex world of work. express and justify their differences, this research aims to "determine the relationship between conflict resolution and the creativity of health professionals from the Huaura Health Center, year 2022", the research methodology is correlational, quantitative and transversal, as a conclusion, the alternative hypothesis is accepted. Conflict resolution is significantly related to the creativity of health professionals from the Huaura Health Center, year 2022.

**Keywords:** resolution, conflict, creativity.

# INTRODUCCIÓN

El trabajo en el campo de la salud se caracteriza por las relaciones entre diferentes profesionales que necesitan actuar en diferentes escenarios en el día a día. De esta forma, los equipos pueden presenciar, además de diferencias en la ejecución técnica, diferencias en los valores laborales y sociales, y diferencias relacionadas con la autonomía en la toma de decisiones, que pueden desencadenar desigualdades sociales en el complejo mundo del trabajo, expresándolas y justificándolas en razón de la diferencia.

El primer capítulo: la parte de introducción, presenta principalmente la argumentación de este estudio, el alcance del estudio, el propósito general y específico de la investigación.

Capítulo 2 Marco Teórico son teorías y conceptos de resolución de conflictos y creatividad que sustentan las investigaciones, variables, características y teorías para realizar investigaciones de manera científica.

El Capítulo 3: Metodología, cubre el tipo, diseño, nivel y metodología de la encuesta, la población y muestra utilizada en la encuesta, y las técnicas y herramientas utilizadas para obtener datos sobre resolución de conflictos y creatividad.

Capítulo 4: En Resultados, se dan tablas, cifras para interpretación y decisión.

Capítulo 5: Discusión se discuten los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones revela todas las conclusiones extraídas y hace algunas sugerencias sobre resolución de conflictos y creatividad..

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El trabajo en el campo de la salud se caracteriza por las relaciones entre diferentes profesionales que necesitan actuar en diferentes escenarios todos los días. De esta forma, el equipo puede presenciar, además de las diferencias en la ejecución técnica, las diferencias en los valores laborales y sociales, y las diferencias relacionadas con la autonomía en la toma de decisiones, que pueden desencadenar las desigualdades sociales en el complejo mundo del trabajo, expresarlas y demostrar su razón porque son diferentes.

Las causas más comunes de conflicto institucional son las fallas de comunicación, las fallas de la estructura institucional y los problemas de comportamiento individual dentro de las instituciones. Además, las limitaciones de recursos también se han identificado como fuentes de conflicto relacionadas con la construcción inadecuada de materiales, la falta de recursos financieros, equipos dañados u obsoletos y limitaciones operativas que afectan el desarrollo profesional y causan conflictos.

Dentro del centro de salud de Huaura se ha visto que los pacientes se quejan a menudo por la falta de atención instantánea, es decir, no son atendidos de manera rápida y eficiente, además de ellos también se ve que no cuentan con los materiales necesarios para atender a los pacientes y muchas veces al prestar de otras áreas es que se demora la atención muchas veces siendo perjudicial para la salud del paciente, se llevara a

cabo la investigación con el fin de brindar conclusiones y recomendación con el fin de solucionar los problemas que se tienen en base a la creatividad de cada uno del personal de salud del centro de salud de Huaura.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión táctico-operativo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?

¿Cómo se relaciona la dimensión estratégico-directivo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?

¿Cómo se relaciona la dimensión conceptual-ideológico y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la dimensión táctico-operativo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

Determinar la relación entre la dimensión estratégico-directivo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

Determinar la relación entre la dimensión conceptual-ideológico y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación por su conveniencia:**

Esta investigación es de gran valor social ya que su aporte es de interés, a través de este trabajo identificaremos la relación entre la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud de Huaura, 2022, hoy en día es un tema realmente importante debido a que muchas veces se tiene que emplear la creatividad para resolver los conflictos que se presentan al atender a los pacientes dentro del centro de salud.

### **1.4.2 Justificación por su valor teórico:**

Esta investigación se justifica teóricamente en el siguiente autor para ambas variables:

“La resolución de problemas es el proceso de encontrar una solución a un problema o conflicto en particular. Hay muchas soluciones posibles para un problema, por lo que es importante aplicar un proceso de solución de problemas que encuentre la mejor solución” (Laoyan, 2022)

“La creatividad es la capacidad de desarrollar nuevas ideas y formas de resolver problemas y aprovechar las oportunidades, mientras que la innovación es la

capacidad de implementar soluciones creativas para mejorar la calidad de vida de las personas” (Gerguri & Ramadani, 2010).

#### **1.4.3 Justificación por su relevancia práctica**

Esta investigación permitirá el aprendizaje de la creatividad y resolución de problema so conflictos que se presenten dentro del centro de salud buscando soluciones rápidas y efectivas.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **1.5.1 Delimitación Conceptual**

“La resolución de problemas es el proceso de encontrar una solución a un problema o conflicto en particular. Hay muchas soluciones posibles para un problema, por lo que es importante aplicar un proceso de solución de problemas que encuentre la mejor solución” (Laoyan, 2022)

“La creatividad es la capacidad de desarrollar nuevas ideas y formas de resolver problemas y aprovechar las oportunidades, mientras que la innovación es la capacidad de implementar soluciones creativas para mejorar la calidad de vida de las personas” (Gerguri & Ramadani, 2010).

#### **1.5.2 Delimitación del Universo**

Centro de Salud de Huaura

#### **1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico**

Huaura 15138

#### **1.5.4 Delimitación Temporal**

Año 2022.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

La investigación está bien respaldada por la teoría y tenemos fácil acceso a la información, internet, libros, artículos, leyes, etc. También estamos apoyados y empoderados por el Centro de Salud de Huaura.

El personal está cooperando con nuestra investigación mientras sea necesario y son anónimos para evitar malentendidos con el Centro de Salud de Huaura.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Cisneros (2019) en su tesis titulada “*Creatividad en los cuidadores de la salud*”, su objetivo de investigación es “Comprender los cambios aparentes en el proceso de arteterapia para fomentar la creatividad en el equipo de técnicos de enfermería del Departamento de Oncología Pediátrica de un hospital público”, su metodología es de tipo cualitativa, su muestra esta conformada por 3 enfermeras las cuales aplicaran tres tecnicas, llego a la siguiente conclusion: “Realización de talleres de arteterapia, sobre la base de promover la creatividad, presentando a un grupo de técnicos de enfermería técnicas de collage, transformación de máscara, pintura, moldeado y mezcla, incluyendo una variedad de materiales, que permitan demostrar observaciones en el proceso creativo y obras individuales. y transformación del grupo” (p. 212).

Zuriguel (2016) en su tesis titulada “*Evaluación del pensamiento crítico en enfermería: construcción de cuestionarios a partir del modelo del ciclo Alfaro-LeFevre*”, su objetivo de investigación es “Con base en el modelo de pensamiento crítico del ciclo Alfaro-LeFevre, se construyó y validó un cuestionario para evaluar el pensamiento crítico de los enfermeros en la práctica clínica”, su metodología de

investigación es de diseño descriptivo y correlacional, su población está conformada por 350 participantes, llegó a la siguiente conclusión: “El modelo conceptual CT de 4 círculos formulado por Alfaro-LeFevre se reveló como un modelo efectivo para explorar la estructura del pensamiento crítico” (p. 184).

Gonzales (2015) en su tesis titulada “*Dominar las habilidades de relación puede ayudar a resolver conflictos entre los profesionales de la salud*”, su objetivo de investigación es “Presentar la opinión de profesionales médicos para evaluar la eficacia del uso de habilidades relacionales (habilidades comunicativas) en la resolución de conflictos interpersonales entre profesionales médicos del Departamento de Salud de Alicante, Hospital General de la Comunidad de Valencia”, su metodología de investigación es de tipo cualitativo, llegó a la siguiente conclusión: “Los profesionales del hospital de Alicante sintieron que su ayuda o necesidades no eran reconocidas ni escuchadas por la dirección del hospital, lo que generó muchos conflictos entre los trabajadores y la dirección del hospital y redujo su sentido de pertenencia a la organización” (p. 348).

Merheb (2014) en su tesis titulada “*enfermería: un mundo de creatividad a través del aprendizaje*”, su objetivo de investigación “Estudiar la relación entre la creatividad y tres dimensiones de las variables de aprendizaje, realización personal, estilo de aprendizaje y aprendizaje en un grupo de enfermeras”, su metodología de investigación es de nivel aplicativo, de corte transversal y cuantitativo, su población está conformada por 159 enfermeros y su muestra por 115 enfermeros, llegó a la siguiente conclusión: “La creatividad de enfermería alcanza el nivel medio de creatividad. El proceso creativo es un método de resolución de problemas. Cuando no podemos resolverlos con respuestas conocidas, necesitamos empatizar, reinventarnos y encontrar soluciones nuevas y originales” (p. 132).

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Flores & Teran (2018) en su investigación titulada *“Manejo del Conflicto Laboral para Mejorar las Relaciones Interpersonales de las Enfermeras de la UCI - UCIN del Hospital Regional Docente Cajamarca - 2018”*, su objetivo de investigación es *“Desarrollo del Programa de Manejo de Conflictos Laborales para Mejorar las Relaciones Interpersonales entre Enfermeras UCI-UCIN del Hospital Regional Docente Cajamarca - 2018”*, Su metodología de investigación fue descriptiva, su diseño cuantitativo, su población estuvo conformada por 28 enfermeras, y su muestra fue la población en general, llevándose a las siguientes conclusiones: *“En el Hospital Regional Docente Cajamarca, los encuestados De las 28 enfermeras en UCI, 12 identificaron relaciones interpersonales ineficaces, 11 encuestados calificaron la eficacia como buena y solo 4 encuestados indicaron que las relaciones interpersonales de las enfermeras eran ineficaces. "Eficiencia normal" (p. 68).*

Berrios (2017) en su tesis titulada *“Comportamientos de Estilo de Liderazgo y Enfoques para el Enfrentamiento del Conflicto Organizacional, Enfermeros Estratificados del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2016”*, su objetivo de investigación es *“Determinación de la relación de los estilos de conducta de liderazgo con el enfoque del conflicto organizacional de las enfermeras graduadas del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2016”*, su metodología de investigación es de método descriptivo, su diseño de investigación es correlacional de corte transversal, llegó a la siguiente conclusión: *“Dentro de las características de las enfermeras graduadas, son principalmente egresadas de la Universidad Nacional de San Agustín y de la Universidad Católica Santa María, en su mayoría son mujeres, se desempeñan en cirugía, medicina interna, centro quirúrgico y departamento de*

enfermería, y su jornada laboral es mayor, llegando a los 21 años. Edad y desempeño de la sede del servicio, rango de 1 a 5 años, por persona responsable” (p. 88).

Arias (2013) en su tesis titulada “*Relaciones Interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Estrategias de Conflicto Laboral y Mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012*”, su objetivo de investigación es “Describiendo, Describiendo y Comprendiendo las Relaciones Interpersonales, los Conflictos Laborales y las Estrategias de Superación entre las Enfermeras Quirúrgicas del Centro Quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012”, su metodología de investigación es tipo cualitativo, su población está conformada por todas las enfermeras del hospital, llegó a la siguiente conclusión: “Los conflictos de tipo interpersonal en enfermería surgen con mayor frecuencia en luchas de poder, por triviales que parezcan, pero suficientes para que las enfermeras que ejercen el poder consideren importante iniciar una discusión, cuyas consecuencias son impredecibles. A veces, los eventos que conducen a un conflicto son más importantes que el comienzo o la causa aparente” (p. 59).

## **2.2 Bases teóricas**

### **V1: Resolución de problemas**

#### **Definición:**

“La resolución de problemas es la capacidad de un individuo para emprender procesos cognitivos para comprender y resolver situaciones problemáticas para las que no existe una estrategia de solución aparente” (educarchile, 2020).

La resolución de problemas puede ser un proceso personal, pero las habilidades de colaboración también se están volviendo cada vez más importantes. En la medida en que compartimos el impacto de las crisis a nivel mundial -sanitario, económico, social- hoy más que nunca necesitamos poder resolver los problemas con los demás, compartir

"el poder de llegar a soluciones y compartir el conocimiento" persona, la comprensión y el esfuerzo, habilidad y determinación necesarias para este propósito. Para la resolución de problemas se debe tener en cuenta que se lleva una secuencia de pasos para poder hacerlo con bien, los problemas están presentes en todo momento y es imprescindible que las personas practiquen la resolución de estos y no generar problemas.

“La resolución de problemas es el proceso de encontrar una solución a un problema o conflicto en particular. Hay muchas soluciones posibles para un problema, por lo que es importante aplicar un proceso de solución de problemas que encuentre la mejor solución” (Laoyan, 2022). Para la resolución de problemas se manejan siempre las hipótesis que son las posibles soluciones ya que todo problema tiene muchas soluciones y solo hay que saberlas conllevar encontrando siempre la mejor solución.

Resolver problemas complejos puede ser difícil, pero no imposible. Solo mantenga su mente en orden y tenga un proceso para resolver el problema en cuestión. Afortunadamente, tienes muchas habilidades para resolver problemas en el trabajo. ¿Por dónde empiezas cuando tienes que enfrentar un problema difícil? ¿Qué habilidades de resolución de problemas puedes usar ahora para tomar mejores decisiones?

Resolver problemas clínicos es una construcción importante en la práctica reflexiva, los desafíos de salud, profesionalización y fortalecimiento institucional que enfrentan las diferentes instituciones nacionales solo pueden ser abordados en su totalidad si se fomentan cambios tangibles y sostenidos en el abordaje del trabajo gerencial de enfermería. Resolver los problemas dentro de un centro de salud es complejo ya que por lo general están enfocados tanto en lo tangible e intangible, y resolver problemas intangibles es mucho más complicado y complejo.

Un problema clínico se define como una situación real que requiere acciones adecuadas para lograr una solución específica y estrategias específicas para lograr el objetivo. Como tal, sus soluciones implican seguir procesos cognitivos, afectivo-conductuales para descubrir soluciones efectivas a situaciones de inadaptación en el curso de la vida de un individuo.

La resolución de problemas puede implicar la resolución de problemas reales. Cómo el contexto afecta el significado y la semántica, es decir, la interpretación de una pregunta. La capacidad de comprender el objetivo final de un problema y las reglas que podrían aplicarse es clave para la resolución de problemas. Los problemas pueden requerir un pensamiento abstracto y soluciones creativas.

**Pasos:**

Según Galileo (2020) indica que los pasos a seguir para resolver un problema se detallan a continuación:

**1. Identificar el inconveniente:** Implica tomarse el tiempo para examinar la situación a fondo, separando los síntomas de las causas. El propósito del diagnóstico es comprender el problema y su causa. Esto llevará tiempo y puede requerir alguna investigación para descubrir qué está detrás del problema.

**2. Estructurar un problema:** Una vez que haya identificado el problema, debe averiguar qué lo causó.

¿Cuál es la raíz de la causa?

¿Que está causando este problema?

¿Puede ser cuantificado o cualitativo?

¿Qué pasó a nivel central?

**3. Buscar posibles soluciones:** Convertirse en un buen solucionador de problemas requiere pensar fuera de la caja; a su vez, esto significa pensar de

manera no convencional. No te conformes con la primera solución que encuentres. desafiar el límite. Encuentre tantas soluciones alternativas como sea posible.

- 4. Toma de decisión:** Realice un análisis cuidadoso de los diferentes cursos de acción posibles y elija la mejor solución para implementar.
- 5. Implementación:** También estudie esta parte con mucho cuidado. Cree un plan sólido para ejecutar su solución. Deberá determinar quién, por qué, cuándo y cómo implementar su plan.

### **Importancia:**

Obviamente, toda organización tiene problemas, al igual que todos los demás. Por lo tanto, la capacidad de resolver problemas es muy importante tanto para las personas como para las organizaciones. algunos beneficios incluyen:

**Haz posible lo imposible.** El conocimiento en sí mismo no es la clave para la resolución de problemas, pero cuando se combina con un enfoque sistemático para la resolución de problemas, marca la diferencia. Ayuda a individuos y organizaciones a superar desafíos peligrosos. Buscar solución de lo que parecía imposible es importante ya que no desistir es la clave del éxito, y además influir de esta manera en sus compañeros para que también puedan hacerlo lo mismo es beneficioso para el centro de salud.

**Confianza.** No importa dónde trabaje o cuál sea su profesión, tener habilidades para resolver problemas aumentará su confianza en sí mismo. Debido a que tiene tanta confianza en su capacidad para resolver problemas, no pierde el tiempo preocupándose por lo que hará cuando las cosas salgan mal. Dentro del centro de salud los enfermeros que sienten confianza al resolver algún problema o conflicto lo hará de manera beneficiosa ya que la confianza es importante.

**Te hace destacar.** Las personas están entrenadas para hacer cosas normales. Adquiero habilidades y conocimientos a través de mi trabajo. Sin embargo, cuando sucede algo inesperado o sin precedentes, a las personas les resulta difícil resolver los problemas. Convertirse en un "solucionador de problemas" habitual en el trabajo atraerá la atención, el reconocimiento y el aprecio.

### **Dimensiones:**

- **Táctico – operativo:** “Existe una visión participativa que, como ya se mencionó, es mucho más limitada en este caso y depende de la dirección estratégica de la organización” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018) Tiene áreas o departamentos encargados de desarrollar estrategias de primer nivel, lo logran desarrollando estrategias y actividades específicas que inciden en el resultado deseado, y forman parte de una o más estrategias del plan general, fijándose aquí objetivos. y medidas y métricas específicas provisionales durante un período de uno a tres años para evaluar los resultados
- **Estratégico – directivo:** “La enfermería tiene su lugar en el nivel táctico de la gestión, y el establecimiento del nivel estratégico debe reducirse a acciones concretas” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018). Por tanto, para desarrollar las competencias directivas tácticas de los futuros profesionales de enfermería, se deben desglosar las macrocompetencias, conocimientos, perspectivas y actitudes en competencias de dominio individual, visión de sistema, innovación, creatividad, comunicación, liderazgo, sensibilidad, inteligencia, emoción y orientación.
- **Conceptual – ideológico:** “La práctica de personas impulsoras de la estrategia en el nivel superior, creada a partir de este plan de gestión a corto

plazo, con una duración de varios meses, se enfocan en acciones muy concretas” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018). También asegura que todas las tareas y operaciones se realicen de acuerdo con la estrategia general y las políticas aplicadas.

## **V2: creatividad:**

### **Definición:**

La creatividad es la habilidad o habilidad humana para inventar o crear cosas, ya sean objetos reales, ideas, manifestaciones o meras fantasías. Se trata de la posibilidad de generar algo nuevo: nuevos conceptos, nuevas ideas, o nuevas conexiones entre ellos, que muchas veces conducen a nuevas soluciones a los problemas.

La creatividad es un fenómeno psicológico muy importante, tanto a nivel individual como colectivo. La creatividad es una parte integral de la ciencia, el arte y la tecnología cuando se trata de resolver problemas cotidianos. Para bien o para mal, la creatividad es lo que nos diferencia del resto de la vida en la Tierra, y quizás la característica más definitoria del ser humano.

“La creatividad es la capacidad de desarrollar nuevas ideas y formas de resolver problemas y aprovechar las oportunidades, mientras que la innovación es la capacidad de implementar soluciones creativas para mejorar la calidad de vida de las personas” (Gerguri & Ramadani, 2010).

Muchos autores consideran la creatividad como un proceso, un proceso que sigue una serie de etapas, ciertas características que debe poseer una persona, y por supuesto, lo que sale de este proceso debe ser nuevo, original y debe contribuir a la solución de ciertos problemas. pero no hay una definición clara.

Según algunos estudios, la creatividad puede definirse como “un conjunto de habilidades relacionadas con la personalidad de una persona que permite, a partir de una información previa y mediante una serie de procesos internos (cognitivos), integrar dicha información, el ingenio para la resolución de problemas y la eficiencia” (Hernandez, 1999).

La creatividad “se utilizan principalmente para desarrollar protocolos, priorización, prevención e incluso estrategias de atención. Ahora todo el mundo está hablando de ello, las experiencias de los pacientes” (Selva, Dominguez, & Ruiz, 2017)

La creatividad tiene una gran demanda de empleos, ya que las ideas pueden conducir a productos únicos e ingeniosos que pueden abrir nuevos mercados o dominar los existentes. Las empresas buscan talento original e innovador que les ayude a mejorar y obtener una ventaja sobre su competencia.

Facchin (2022) indica que “La creatividad es el pensamiento original en el que diseñas, innovas y creas posibles soluciones o nuevas propuestas. Este proceso creativo también puede basarse en soluciones existentes, añadiéndoles nuevos elementos para mejorarlas”.

¡La creatividad juega un papel importante en la salud e inspira!, también lo llamamos “brainstorming” o “lluvia de idea”.

Martínez (2012) indica que:

Como profesionales de la salud acudimos a la creatividad en muchas ocasiones, cuando escasea material, cuando disponemos de algunos medios pero no los que precisamos para una determinada tarea, cuando imaginamos las causas de unos síntomas poco claros, cuando nos ponemos en el lugar de las personas a las que atendemos, cuando hinchamos un guante para entretener a un niño que tenemos

que pinchar, cuando usamos dibujos para realizar educación para la salud, etc., somos personas creativas y nuestro trabajo nos obliga a serlo cada día.

Con los avances tecnológicos que afectan la vida de las personas, los profesionales de la salud tienen una carrera en constante innovación y cambio. Nuestra profesión no solo debe basarse en nuestro conocimiento experiencial y experiencia práctica, nuestra profesión también debe basarse en nuestra creatividad, adaptabilidad e innovación para desarrollar y mejorar nuestra práctica profesional.

**Tipos:**

- **Creatividad mimética:** “Imitar la creatividad Imitar ideas existentes para generar otras únicas, como un actor” (Clould, 2022). Para desarrollar esto debemos:

Busque referencias en línea para sus necesidades creativas.

Crear múltiples propuestas basadas en referencias para su posterior selección.

En su búsqueda, mezcle referencias. Por ejemplo, si tiene que diseñar una cubierta arquitectónica, busque inspiración en los músicos.

Analiza lo que otras personas están haciendo en tus tareas.

- **Creatividad Bisociativa:** “La creatividad bisociativa se basa en un conjunto de dos ideas aparentemente opuestas que, al combinarse, crean una nueva idea capaz de producir una solución” (Clould, 2022). Para desarrollar esto debemos:

Busca pensamientos racionales y confróntalos con pensamientos que vienen de tu intuición.

Escriba los sueños y pensamientos que aparecen.

Lluvia de ideas con fluidez, pensando constantemente en lo "buenas" que son.

Sé flexible con las ideas y no creas que son "locas".

Sea creativo fuera del lugar de trabajo sin presiones.

- **Creatividad Analógica:** “La creatividad analógica busca combinar ideas de nuestra experiencia con nuevas ideas de otro contexto” (Clould, 2022). Para desarrollar esto debemos:

Tomar la experiencia personal desde otra perspectiva: Crear desde la perspectiva de los niños.

Compara tus propias ideas con ideas similares, pero en otro campo de acción.

- **Creatividad Narrativa:** “La creatividad narrativa se basa en las tradiciones de esta lengua y se centra en las posibilidades de contar historias de diferentes maneras” (Clould, 2022). Para desarrollar esto debemos:

Contar una historia desde el final.

Análisis de la estructura de una película: comienzo, desarrollo y final.

Observa el punto de inflexión de la historia.

Cambia la narrativa y el tono contando tu propia historia.

Cuente un chiste y concéntrese en los "golpes" cuando todos "tengan" que reírse.

- **Creatividad Intuitiva:** “La intuición es de lo que se trata esta creatividad. Sin embargo, desarrollar el pensamiento intuitivo requiere una variedad de procesos y actividades” (Clould, 2022). Para desarrollar esto debemos:

Escribir sin un terreno común claro desde el principio.

hacer ejercicios de respiración.

liberar la mente.

Camina y cuenta tus pasos.

**Importancia:**

La importancia de la creatividad en los temas de la salud se da en gran medida porque se requiere creatividad para cuidar al recién nacido, a la puérpera, al niño, al adolescente, al adulto o al anciano, todos tienen diferentes necesidades y situaciones de vida y deben ser mejor atendidos de acuerdo a la situación que están enfrentando, por eso, las enfermeras necesitan estar bien informadas, al mismo tiempo que ser creativas para hacer los ajustes necesarios para brindar atención de manera personalizada y humana. Estas habilidades son cualidades esenciales para los profesionales de la salud, al mismo tiempo que contribuyen a la creatividad y la autosatisfacción.

También ayudan en el trabajo en equipo y el logro de objetivos, reduciendo los conflictos interpersonales y aumentando el respeto mutuo.

**Dimensiones:**

- **Proceso:** La creatividad se entiende como el proceso mental (o conjunto de procesos) que lleva a la generación de ideas originales y adaptables. Es un punto de vista adoptado por la psicología cognitiva que se centra en el estudio de diversas manipulaciones cognitivas, como la resolución de problemas, la imaginación, la intuición, la heurística (estrategias mentales) y la intuición (inspiración espontánea). “Nuestro estilo cognitivo afecta nuestra creatividad, nuestra capacidad de pensar de manera divergente (encontrar alternativas) y convergente (encontrar la respuesta correcta), analizar (descomponer el todo en partes) y sintetizar (combinar ideas)” (Alvarez, 2014).
- **Persona:** “La creatividad se entiende como una característica o rasgo de la personalidad y/o rasgos intelectuales de una persona en particular. Es una cualidad o habilidad personal, por lo que algunas personas tienen más que otras”

(Aguilera, 2016). La creatividad individual es uno de los objetos de estudio de la psicología de las diferencias, a partir de la cual algunas características parecen solaparse con las de las personas creativas. Estos incluyen: motivación intrínseca (no se requiere un impulso externo para crear), amplio interés (fuerte curiosidad sobre diferentes campos), apertura a la experiencia (voluntad de experimentar y alta tolerancia al fracaso) y autonomía.

- **Entorno:** “El entorno y clima en el que nace la creatividad es determinante. La combinación de ciertos elementos de la situación puede facilitar o dificultar el proceso creativo” (Aguilera, 2016). La creatividad ocurre cuando existe la oportunidad de explorar, cuando las personas son independientes en su trabajo y cuando el entorno fomenta la originalidad.

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **Conceptual – ideológico:**

“Anima a las personas a practicar la estrategia al siguiente nivel, y a partir de esta gestión crear planes a corto plazo, con una duración de unos meses, donde se centran en acciones muy concretas” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018).

#### **Creatividad**

“La creatividad es la capacidad de desarrollar nuevas ideas y formas de resolver problemas y aprovechar las oportunidades, mientras que la innovación es la capacidad de implementar soluciones creativas para mejorar la calidad de vida de las personas” (Gerguri & Ramadani, 2010).

#### **Creatividad mimética:**

“Imitar la creatividad Imitar ideas existentes para generar otras únicas, como un actor” (Clould, 2022).

#### **Creatividad Bisociativa:**

“La creatividad biasociativa se basa en un conjunto de dos ideas aparentemente opuestas que, al combinarse, crean una nueva idea capaz de producir una solución” (Clould, 2022).

**Creatividad Analógica:**

“La creatividad analógica busca combinar ideas de nuestra experiencia con nuevas ideas de otro contexto” (Clould, 2022).

**Creatividad Narrativa:**

“La creatividad narrativa se basa en las tradiciones de esta lengua y se centra en las posibilidades de contar historias de diferentes maneras” (Clould, 2022).

**Creatividad Intuitiva:**

“La intuición es de lo que se trata esta creatividad; sin embargo, construir un pensamiento intuitivo requiere varios procesos y actividades” (Clould, 2022).

**Entorno:**

“El entorno y clima en el que nace la creatividad es determinante. La combinación de ciertos elementos de la situación puede facilitar o dificultar el proceso creativo” (Aguilera, 2016)

**Estratégico – directivo:**

“La enfermería ocupa un lugar en el nivel de gestión táctica, y el establecimiento del nivel estratégico debe reducirse a acciones concretas” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018).

**Persona:**

“La creatividad se entiende como una característica o rasgo de la personalidad y/o rasgos intelectuales de una persona en particular. Es una cualidad o habilidad personal, por lo que algunas personas tienen más que otras” (Aguilera, 2016).

**Proceso:**

La creatividad se entiende como el proceso mental (o conjunto de procesos) que lleva a la generación de ideas originales y adaptativas. Esta es la visión de la psicología cognitiva, que se centra en el estudio de diferentes operaciones cognitivas como la resolución de problemas.

**Resolución de Problemas:**

“La resolución de problemas es la capacidad de un individuo para emprender procesos cognitivos para comprender y resolver situaciones problemáticas para las que no existe una estrategia de solución aparente” (educarchile, 2020).

**Táctico – operativo:**

“Como se mencionó anteriormente, la visión participativa es más limitada en este caso y depende de la dirección estratégica de la organización” (Vergara, Silva, Riegel, & Rubin, 2018).

## **2.4 Bases filosóficas**

Según la definición de Mario Bunge (1992), “La ciencia es un conjunto de ideas racionales, verificables y falibles utilizadas para desarrollar estructuras conceptuales. La ciencia se ha utilizado para mejorar el entorno natural de acuerdo con las necesidades humanas y para crear productos materiales y culturales”. (p. 20), además, los métodos científicos utilizados en este estudio incluyeron:

- planteamiento del problema,
- Construcción de modelos teóricos,
- deducción de consecuencias específicas,
- prueba hipotética,
- Presentación de teoría y conclusiones

- Comunicar los hallazgos.

Este trabajo de investigación se basa en la filosofía de Mario Bunge.

## 2.5 Hipótesis de investigación

### 2.5.1 Hipótesis general

La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022

### 2.5.2 Hipótesis específicas

La dimensión táctico-operativo se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

La relación entre la dimensión estratégico-directivo se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

La relación entre la dimensión conceptual-ideológico se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Resolución de conflictos	Táctico - operativo	Proceso de atención Creación de soluciones Cadena de suministro Sistema psicosocial	1, 2, 3, 4	Likert
	Estratégico – directivo	Proceso estratégico Sistema cultural y ético	5, 6, 7	Likert

		Toma de decisiones		
	Conceptual – ideológico	Teorías y leyes Modelos materiales Intereses de equipo	8, 9, 10	Likert
	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>
	Proceso	Intuición Imaginación Solución de problemas	1, 2, 3	Likert
	Persona	Motivación intrínseca Amplitud de interés Experiencia Autonomía	4, 5, 6, 7	Likert
	Entorno	Originalidad Complejidad Acciones	8, 9, 10	Likert

### **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

### 3.1 Diseño metodológico

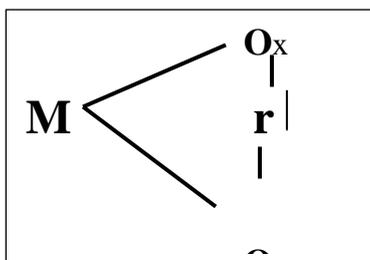
El diseño de investigación es la estrategia general que adopta un investigador para abordar la pregunta planteada.

#### 3.1.1 Tipo de Investigación

Gerena (2010) indica que “La investigación aplicada implica mantener el conocimiento y ponerlo en práctica, así como apoyar la investigación científica para encontrar respuestas a posibles mejoras en situaciones cotidianas”. Esta investigación es investigación aplicada porque se utilizará una teoría específica.

#### 3.1.2 Nivel de Investigación

“La utilidad y propósito principal de la investigación correlacional es entender cómo comparar un concepto o variable con el conocimiento del comportamiento de otras variables correlacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La investigación actual se encuentra en el nivel correspondiente.



**M** = Muestra de los trabajadores.

**Ox** = Resolución de conflictos

**Oy** = Creatividad

**r** = Relación entre ambas variables.

#### 3.1.3 Diseño

“Los estudios no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente las variables” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La presente investigación es de tipo transversal de diseño no experimental debido a que no se manipularán las variables de la resolución de conflictos y la creatividad.

### 3.1.4 Enfoque

“la recolección de datos para probar hipótesis, basados en mediciones numéricas y análisis estadísticos, para modelar comportamientos y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). La encuesta actual es un enfoque cuantitativo.

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población estará conformada según se detalla:

PERSONAL ASISTENCIAL	MEDICOS CIRUJANOS	5
	CIRUJANOS DENTISTAS	2
	LIC. EN ENFERMERIA	8
	LIC. EN OBSTETRICIA	5
	NUTRICIONISTA	1
	PSICOLOGA	1
	TRABAJADORA SOCIAL	1
	QUIMICO FARMACEUTICO	1
	TECNICO ENFERMERIA	18
	TECNICO DE LABORATORIO	2
	TECNICO SALUD AMBIENTAL	2
	TECNICO EN FARMACIA	1
	PERSONAL DE SERVICIO	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	TECNICO ADMINISTRATIVO	1
	SECRETARIA	1

	DIGITADOR	4
TOTAL		55

### **3.2.2 Muestra**

La muestra estará conformada por el total de la población que son 55 trabajadores.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas a emplear**

“Las encuestas son una de las técnicas de investigación social más utilizadas en sociología, yendo más allá de la investigación estrictamente científica” (López & Fachelli, 2015). Este estudio utilizará encuestas para recopilar datos.

### **3.3.2 Descripción de Instrumentos**

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, generalmente de varios tipos, construidas de manera sistemática y cuidadosa, sobre hechos y aspectos de interés en una encuesta o evaluación, y puede aplicarse de diversas maneras” (García, 2012). encuesta utilizará cuestionarios para estas dos variables.

### **3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

Excel v.2010, spss v.2.00

### **3.5 Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión táctico-operativo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión estratégico-directivo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022? ¿Cómo se relaciona la dimensión conceptual-ideológico y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la resolución de conflictos y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Determinar la relación entre la dimensión táctico-operativo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022. Determinar la relación entre la dimensión estratégico-directivo y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022. Determinar la relación entre la dimensión conceptual-ideológico y la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL:</b> La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</b> La dimensión táctico-operativo se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022. La relación entre la dimensión estratégico-directivo se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022. La relación entre la dimensión conceptual-ideológico se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del</p>	<p>VARIABLE X</p> <p>Resolución de conflictos</p>	<p>X1= Táctico - operativo</p> <p>X2= estratégico-directivo</p> <p>X3= conceptual-ideológico</p> <p>Y1= Proceso</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b> No experimental</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> Básica</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACION:</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACION:</b> 55 trabajadores</p> <p><b>MUESTRA:</b> 55 trabajadores</p> <p><b>ESTADISTICO DE PRUEBA:</b> Spss</p> <p><b>TECNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p>

		Centro de Salud Huaura, año 2022.	VARIABLE Y  Creatividad	Y2= Persona  Y3= Entorno	<b>10 preguntas para medir la variable X</b>  <b>10 Preguntas para medir la variable Y</b>
--	--	-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	--

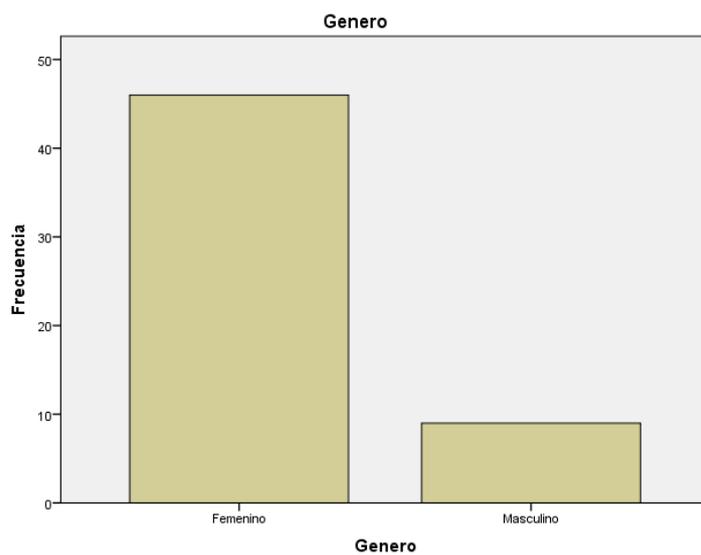
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

*Tabla 1*  
*Genero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	46	83,6	83,6	83,6
	Masculino	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

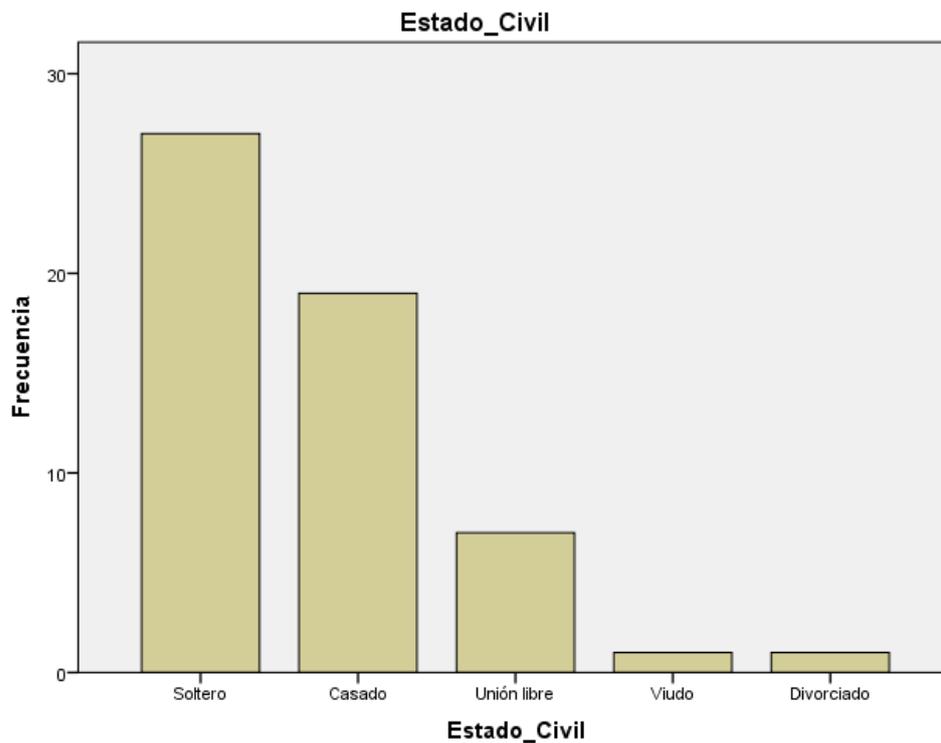


*Figura 1* *Genero*

**INTERPRETACION:** de los 55 encuestados, el 83,6% indica que es de género femenino y el 16,4% indica que es de género masculino.

*Tabla 2*  
*Estado civil*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	27	49,1	49,1	49,1
	Casado	19	34,5	34,5	83,6
	Unión libre	7	12,7	12,7	96,4
	Viudo	1	1,8	1,8	98,2
	Divorciado	1	1,8	1,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

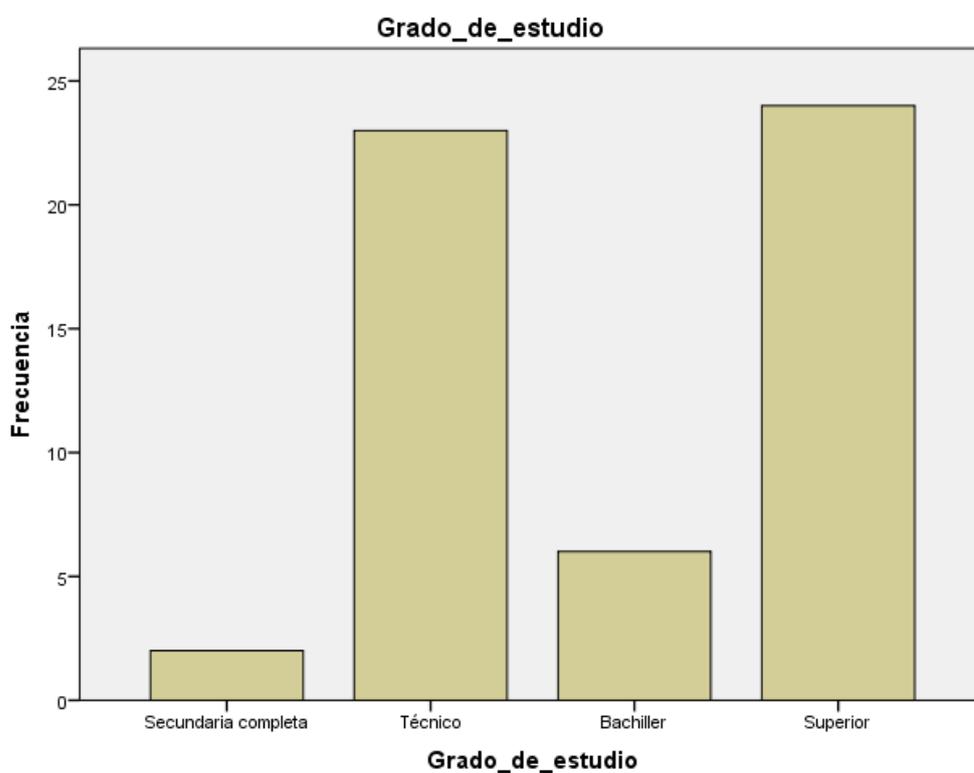


*Figura 2 Estado civil*

**INTERPRETACION:** de los 55 encuestados, el 49,1% indica que es soltero, el 34,5% indica que es casado, el 12,7% indica que es de unión libre, el 1,8% indica que es viudo y el 1,8% indica que es divorciado.

*Tabla 3*  
*Grado de estudios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria completa	2	3,6	3,6	3,6
	Técnico	23	41,8	41,8	45,5
	Bachiller	6	10,9	10,9	56,4
	Superior	24	43,6	43,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

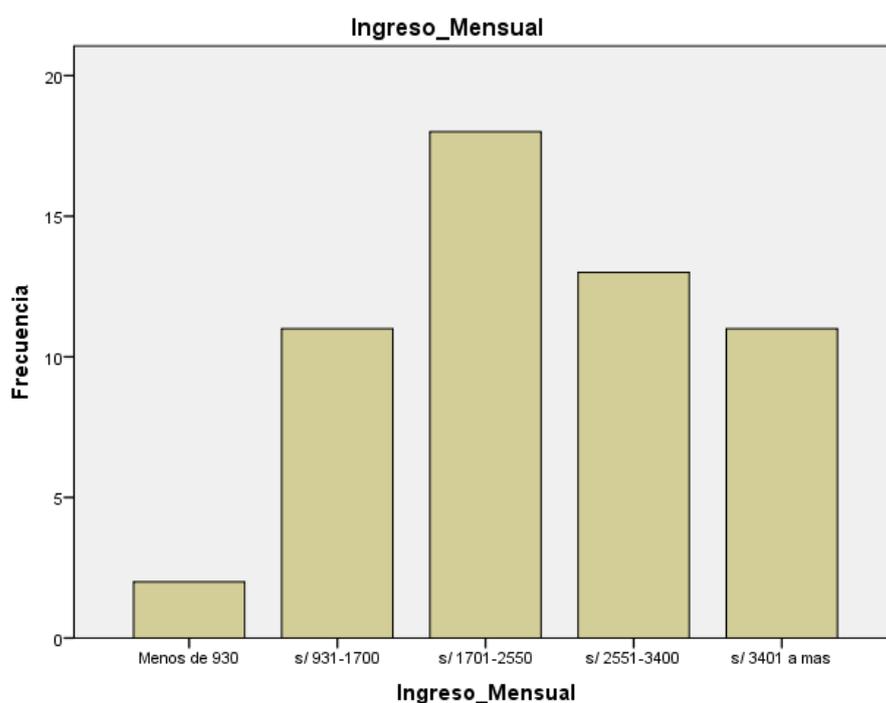


*Figura 3* Grado de estudios

**INTERPRETACION:** de los 55 encuestados, el 3,6% indica que tiene secundaria completa, el 41,8% indica que es técnico, el 10,9% indica que es bachiller y el 43,6% indica que tiene estudios superiores.

*Tabla 4*  
*Ingreso mensual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 930	2	3,6	3,6	3,6
	s/ 931-1700	11	20,0	20,0	23,6
	s/ 1701-2550	18	32,7	32,7	56,4
	s/ 2551-3400	13	23,6	23,6	80,0
	s/ 3401 a mas	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	



*Figura 4 Ingreso mensual*

**INTERPRETACION:** de los 55 encuestados, el 3,6% indica que es sus ingresos mensuales son menos de 930, el 20% indica que sus ingresos mensuales están entre s/ 931-1700, el 32,7% indica que sus ingresos mensuales están entre s/ 1701-2550, el 23,6% indica que sus ingresos mensuales están entre s/ 2551-3400 y el 20% indica que sus ingresos mensuales son más de 3401.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>**: La resolución de conflictos no se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

**H<sub>1</sub>**: La resolución de conflictos si se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

*Tabla 5 Resolución de conflictos y creatividad*

			Resolución_de _conflictos (agrupado)	Creatividad (agrupado)
Rho de Spearman	Resolución_de_conflicto s (agrupado)	Coefficiente correlación	de 1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Creatividad (agrupado)	Coefficiente correlación	de ,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,634, el valor p también es inferior a 0,05 ( $p < 0,000$ ), por lo que el coeficiente es muy significativo. Por tanto, según Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312), el nivel de correlación entre variables es moderadamente positivo.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** La dimensión táctico-operativo no se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

**H<sub>1</sub>:** La dimensión táctico-operativo si se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

*Tabla 6 Dimensión táctico-operativo y creatividad*

		Dimensión_tác tico_operativo (agrupado)	Creatividad (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión_táctico_operativo (agrupado)	de 1,000	,540**
		Sig. (bilateral)	. ,000
		N	55
Creatividad (agrupado)	Coefficiente correlación	de ,540**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .
		N	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,540, el valor p también es inferior a 0,05 ( $p < 0,000$ ), por lo que el coeficiente es muy significativo. Por tanto, según Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312), el grado de correlación entre la dimensión operaciones tácticas y la variable creatividad es moderadamente positivo.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** La relación entre la dimensión estratégico-directivo no se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

**H<sub>1</sub>:** La relación entre la dimensión estratégico-directivo si se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla 7 Dimensión estratégico-directivo y creatividad

			Dimensión_estratégico_directivo (agrupado)	Creatividad (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión_estratégico_directivo (agrupado)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Creatividad (agrupado)	Coefficiente de correlación	de ,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,517, el valor p también es inferior a 0,05 ( $p < 0,000$ ), por lo que el coeficiente es muy significativo. Por tanto, según Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312), el nivel de correlación entre la dimensión estrategia de gestión y la variable creatividad es moderadamente positivo.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** La relación entre la dimensión conceptual-ideológico no se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

**H<sub>1</sub>:** La relación entre la dimensión conceptual-ideológico si se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

*Tabla 8 Dimensión conceptual-ideológico y creatividad*

			Dimensión_co nceptual_ideol ógico (agrupado)	Creatividad (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión_conceptual_i deológico (agrupado)	Coefficiente correlación	de 1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Creatividad (agrupado)	Coefficiente correlación	de ,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### **INTERPRETACIÓN:**

Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,532, el valor p también es inferior a 0,05 ( $p < 0,000$ ), por lo que el coeficiente es muy significativo. Así, según Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312), existe una correlación moderadamente positiva entre la dimensión concepto ideológico y la variable creatividad.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos conducen a establecer que “la resolución de conflictos se relaciona significativamente con la creatividad de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huaura, año 2022”, el presente resultado tiene relación con Gonzales (2015), el cual concluye que los trabajadores se sienten olvidados y que no son escuchados con respecto a sus necesidades para atender de la mejor manera a los pacientes y además el sentido de pertenencia se pierde por la misma situación generando grandes conflictos que no se pueden solucionar, también tiene relación con Flores & Terán (2018) los cuales concluyen y afirman que la creatividad en la enfermería juega un papel importante al momento de medir su eficiencia la cual la consideran buena en su mayoría, la presente investigación concluye que la creatividad y la resolución de conflictos se relacionan de manera significativa siendo esta positiva y baja pues los enfermeros del Hospital tratan de solucionar los conflictos con ayuda y trabajo en equipo teniendo como prioridad siempre a sus pacientes.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que la resolución de conflictos y la creatividad se relacionan significativamente de los profesionales de la salud del Centro de Salud de Huaura.

Se concluye que en cuanto a la dimensión táctico-operativo y la creatividad se relacionan de manera positiva y bajo pues los enfermeros en su mayoría consideran que les brindan los materiales necesarios para su desempeño.

Se concluye que en cuanto a la dimensión estratégico-directivo y la creatividad se relacionan de manera positiva y baja pues considera que el liderazgo que se tiene por parte del directo no siempre es bueno al momento de solucionar algún problema o simplemente al momento de tomar decisiones para el bien del Centro de Salud de Huaura.

Se concluye que los enfermeros en su mayoría si utiliza su creatividad para solucionar problemas sobre todo cuando es una emergencia teniendo que resolverlo por lo general solos todo por el bien de los pacientes además de la vida de cada uno de ellos.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda al director del Centro de Salud de Huaura brindar a su personal los materiales y equipamientos necesarios para que estos desempeñen sus funciones de la mejor manera posible siendo eficientes con el único fin que es salvaguardar la vida de sus pacientes.

Se recomienda al director del Centro de Salud de Huaura asistir a capacitaciones fortaleciendo su espíritu de líder con el fin de brindar siempre lo mejor a sus colegas enfermeros que son su equipo de trabajo.

Se recomienda al director del Centro de Salud de Huaura concientizar a los enfermeros además brindar capacitaciones sobre la ética de su labor teniendo siempre presente y como primer y único punto la vida de los pacientes.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Aguilera, A. (06 de 10 de 2016). *Creatividad: tipologías, dimensiones y fases del proceso creativo*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/inteligencia/creatividad-tipologias-dimensiones-fases>
- Alvarez, J. (16 de 04 de 2014). *Las 14 dimensiones de la creatividad*. Obtenido de <https://sercompetitivos.com/las-14-dimensiones-de-la-creatividad/>
- Arias, C. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora*. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. *Posgrado*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru.
- Berrios, N. (2017). *comportamiento de los estilos de liderazgo y abordaje de conflictos organizacionales, enfermeras jerárquicas del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa 2016. Posgrado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Peru.
- Cisneros, C. (2019). *Creatividad en los cuidadores de la salud. Pregrado*. Universidad del Desarrollo, Santiago, Chile.
- Cloud, C. (20 de 05 de 2022). *5 tipos de creatividad: ¿con cuál te identificas?* Obtenido de <https://blog.adobe.com/es/publish/2022/05/20/5-tipos-de-creatividad-con-cual-te-identificas>
- educarchile. (2020). *¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS?* Obtenido de <https://www.educarchile.cl/creatimat/por-que-es-tan-importante-la-resolucion-de-problemas>
- Facchin, J. (03 de 04 de 2022). *¿Qué es la creatividad y cómo desarrollarla? Tipos y técnicas para trabajarla*. Obtenido de <https://josefacchin.com/creatividad/>
- Flores, I., & Teran, R. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. Posgrado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo, Peru.

- Galileo. (19 de 06 de 2020). Obtenido de Resolución de problemas, una habilidad a fortalecer: <https://www.galileo.edu/trends-innovation/resolucion-de-problemas-una-habilidad-a-fortalecer/>
- Gerguri, S., & Ramadani, V. (2010). *Innovation: Principles and Strategies*. University Library of Munich, Germany: MPRA Paper.
- Gonzales, I. (2015). el dominio de las habilidades de relacion facilita la resoluicion de conflictos entre profesionales sanitarios. *Posgrado*. Universidad de Alicante, Alicante, España.
- Hernandez, C. (1999). *Manual de creatividad publicitaria*. Madrid: Síntesis.
- Laoyan, S. (16 de 11 de 2022). *Usa estas estrategias para ayudar a tu equipo a desarrollar habilidades para la resolución de problemas*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- Martínez, A. (2012). *Qué es el pensamiento creativo*. Obtenido de <https://www.salusplay.com/apuntes/apuntes-de-salud-digital/tema-3-creatividad-en-la-practica-asistencial>
- Merheb, P. (2014). enfermería: un mundo de creatividad a traves del aprendizaje. *Posgrado*. Universidad de Murcia, Murcia, España.
- Selva, D., Dominguez, R., & Ruiz, L. (2017). *Las técnicas de generación de ideas: aplicándolas a la mejora en salud y gestión de cuidados*. Obtenido de <https://www.pedro-soriano.com/marketing-digital-sanitario/la-creatividad-como-potencial-de-los-profesionales-de-la-salud/#:~:text=La%20creatividad%20juega%20un%20rol%20importante%20en%20salud%20%C2%A1&text=Existen%20algunas%20pautas%20que%20realmente,e spa>
- Vergara, O., Silva, A., Riegel, F., & Rubin, M. (2018). *Perspectivas de la gestión académica en los tres niveles: estratégica táctica y operativa para la formación de competencias en la gestión de enfermería*. Obtenido de <https://downloads.editoracientifica.org/articles/210705547.pdf>

Zuriguel, E. (2016). Evaluación del pensamiento crítico en enfermería: Construcción de un cuestionario basado en el modelo circular de Alfaro-LeFevre. *Posgrado*. Universidad de Barcelona, Barcelona, España.

# ANEXOS

**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**ENCUESTA SOBRE RESOLUCION DE CONFLICTOS Y CREATIVIDAD DE  
LOS PROFESIONALES DE LA SALUD**

Buenos días, El propósito de esta encuesta es conocer su opinión sobre la resolución de conflictos y la creatividad entre los profesionales de la salud del Centro de Salud de Huaura en el año 2022, le agradeceríamos responda de buena fe las preguntas formuladas, las respuestas se mantendrán. confidencial y anónimo.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

**I. DATOS DEL ENCUESTADO**

**1. Genero.**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

**3. Grado de estudios**

- a) Secundaria incompleta
- b) Secundaria completa
- c) Técnico
- d) Estudiante universitario.
- e) Bachiller.

**4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:**

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

## II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa su idea, solo hay una opción, marque claramente la opción seleccionada con una "X"

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

Si no puede responder una pregunta, o si la pregunta no tiene sentido para usted, pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y explíquelo por qué es importante su participación.

RESOLUCION DE CONFLICTOS									
I. Táctico - operativo. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que el proceso para la atención de los pacientes es adecuada?								
2.	¿Considera usted que cuando hay una emergencia busca la solución rápida y factible?								
3.	¿Considera usted que en el centro de Salud de Huaura le proporcionan los materiales y equipos necesarios para la atención de los pacientes?								
4.	¿Considera usted que los pacientes del Centro de Salud están conformes con la atención que se les brinda?								
II. Estratégico – directivo. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
5.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia el director del Centro de salud aplica un proceso estratégico buscando la solución rápida y efectiva?								
6.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia el director del Centro de salud aplica un proceso ético?								
7.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia el director del Centro de salud toma una decisión rápida y efectiva?								
III. Conceptual – ideológico. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				
					1	2	3	4	5
8.	¿Considera usted que cuando se atiende a un paciente se basa en las leyes?								
9.	¿Considera usted que cuando se atiende a un paciente influye el ambiente y los materiales a usar?								
10.	¿Considera usted que cuando se atiende a un paciente priman los intereses del equipo de trabajo?								
CREATIVIDAD									
IV. Proceso. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)					Calificación				

		1	2	3	4	5
11.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia hace uso de su intuición para solucionarlo rápido?					
12.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia hace uso de su imaginación para solucionarlo rápido?					
13.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia busca la solución de manera rápida y efectiva?					
<b>V. Persona.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
14.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia se motiva para darle buena atención?					
15.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia se interesa en darle buena atención?					
16.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia hace uso de su experiencia para solucionarlo rápido?					
17.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia hace uso de su autonomía para tomar una decisión?					
<b>VI. Entorno.</b> (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
18.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia hace uso de su originalidad para tomar una decisión y solucionarlo eficientemente?					
19.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia de gran complejidad le da un trato especial teniendo como prioridad la vida?					
20.	¿Considera usted que cuando se tiene una emergencia actúa de manera rápida y eficaz?					

*Muchas gracias por su participación* 😊😊

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]**  
**ASESOR**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]**  
**SECRETARIO**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]**  
**VOCAL**