



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de  
salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Palacios Lazo, Kelly Julissa ([orcid.org/0009-0005-4776-5312](https://orcid.org/0009-0005-4776-5312))

**ASESORES:**

Dra. Diaz Espinoza, Maribel ([orcid.org/0000-0001-5208-8380](https://orcid.org/0000-0001-5208-8380))

Dr. Gutierrez Huancayo, Vladimir Roman ([orcid.org/0000-0002-2986-7711](https://orcid.org/0000-0002-2986-7711))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ**

**2024**



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE DOS CENTROS DE SALUD I-3 SULLANA, 2024", cuyo autor es PALACIOS LAZO KELLY JULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 13 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL DNI: 03683602 ORCID: 0000-0001-5208-8380	Firmado electrónicamente por: MARIBEL24 el 13-08-2024 22:11:30

Código documento Trilce: TRI - 0859791



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PALACIOS LAZO KELLY JULISSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADOMAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE DOS CENTROS DE SALUD I-3 SULLANA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
KELLY JULISSA PALACIOS LAZO DNI: 70003882 ORCID: 0009-0005-4776-5312	Firmado electrónicamente por: KPALACIOSL el 13-08- 2024 22:12:27

Código documento Trilce: TRI - 0859790

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi amada hija, a mi familia, en especial a mis padres, por su amor incondicional, comprensión y ánimo constante. Su fe en mí ha sido una fuente de motivación y fuerza durante todo mi recorrido académico.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme culminar una meta más en mi carrera profesional.

A mis padres, Elber y María por su apoyo constante en cada paso de mi vida. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi hija, Nicole, cuya sonrisa y alegría me inspiran cada día a ser mejor. Este logro es para ti, con la esperanza de que siempre persigas tus sueños con la misma determinación.

A mi amor, por confiar en mí y estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo y ánimo en los momentos difíciles.

A mis profesores y asesores en este trabajo, por compartir su conocimiento y guiarme con paciencia y sabiduría.

Al personal de salud participe de este trabajo, por el apoyo desinteresado.

Y, finalmente, a todos aquellos que de alguna manera contribuyeron a la realización de este trabajo. Esta tesis es tanto mía como de ustedes.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	32
III. RESULTADOS .....	41
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES .....	65
VI. RECOMENDACIONES .....	67
<b>REFERENCIAS</b> .....	68
<b>ANEXO</b> .....	79

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	355
<b>Tabla 2</b> .....	38
<b>Tabla 3</b> .....	38
<b>Tabla 4</b> .....	41
<b>Tabla 5</b> .....	42
<b>Tabla 6</b> .....	46
<b>Tabla 7</b> .....	47
<b>Tabla 8</b> .....	49
<b>Tabla 9</b> .....	50
<b>Tabla 10</b> .....	51
<b>Tabla 11</b> .....	53
<b>Tabla 12</b> .....	54
<b>Tabla 13</b> .....	51
<b>Tabla 14</b> .....	53

## Resumen

El estudio "Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024" enmarcado al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, fue descriptivo, correlacional, no experimental incluyó a 80 trabajadores y buscó establecer la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral. Los hallazgos revelaron una correlación negativa significativa ( $-0,291$ ,  $p = 0,047$ ) entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral en el Centro 1. En el Establecimiento de Salud 1, predominaron los conflictos organizacionales de nivel medio (66,0%), mientras que en el Establecimiento de Salud 2 predominaron los de nivel alto (48,5%). Respecto al desempeño laboral, se observó que el 57,4% de los empleados en el Centro 1 y el 69,7% en el Centro 2 mostraron un desempeño laboral medio. No se encontraron correlaciones significativas entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral ni entre la desarmonía y el desempeño laboral en ninguno de los centros. Sin embargo, en el Centro 1 se identificó una correlación negativa significativa ( $-0,316$ ,  $p = 0,030$ ) entre la incompatibilidad percibida y el desempeño laboral. En conclusión, es importante el manejo eficaz de los conflictos organizacionales para mejorar el desempeño laboral en entornos de salud.

**Palabras clave:** Conflicto organizacional, Desempeño laboral y Personal de salud

## **Abstract**

The study "Organizational conflict and work performance of health personnel at two I-3 Sullana health centers, 2024" framed within SDG 8: Decent work and economic growth, was descriptive, correlational, non-experimental, included 80 workers and sought to establish the relationship between organizational conflict and job performance. The findings revealed a significant negative correlation ( $-0.291$ ,  $p = 0.047$ ) between organizational conflict and work performance in Center 1. In Health Facility 1, medium-level organizational conflicts predominated (66.0%), while that in Health Establishment 2 those with a high level predominated (48.5%). Regarding work performance, it was observed that 57.4% of employees in Center 1 and 69.7% in Center 2 showed average work performance. No significant correlations were found between communication deficiencies and job performance or between disharmony and job performance in any of the centers. However, in Center 1, a significant negative correlation ( $-0.316$ ,  $p = 0.030$ ) was identified between perceived incompatibility and job performance. In conclusion, effective management of organizational conflicts is important to improve work performance in health environments.

Keywords: Organizational conflict, Job performance and Health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

En el sector salud, la colaboración entre diferentes profesionales es esencial, ya que trabajan en diversos contextos a diario, pero ésta puede resultar en discrepancias. Los conflictos dentro de las instituciones en este entorno suelen originarse por problemas de comunicación, deficiencias en la estructura organizativa y comportamientos individuales, además, la falta de recursos, que incluye dificultades como carencia de infraestructura física adecuada, limitaciones financieras y disponibilidad de equipos obsoletos o deteriorados, también puede provocar enfrentamientos operativos que inciden en el rendimiento de los profesionales del ámbito sanitario (Bohorquez, 2019).

La raíz del conflicto radica en la limitación de recursos y comportamientos humanos, ya que la disminución de recursos impone la necesidad de elegir, lo cual puede generar desacuerdos y, por consiguiente, conflictos. Es importante reconocer que el conflicto es inherente a la naturaleza humana, ya que las interacciones sociales conllevan inevitablemente diferencias de opinión, intereses y necesidades contrapuestas, pero por más que se intente eludir, el conflicto seguirá su curso de manera ineludible (Petrone, 2022).

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las disputas entre equipos de trabajo pueden resultar en huelgas, interrupciones laborales u otras formas de protesta. Por consiguiente, contar con asociaciones tanto de empleados como de empleadores, junto con el reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, son elementos esenciales para mejorar la armonía laboral y preservar la estabilidad en el entorno laboral. Esto es crucial para asegurar un crecimiento económico y social sostenible (Organización internacional del trabajo, 2019).

El reporte conjunto de la OIT y la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) sobre la ocupación de 1,200 millones de individuos globalmente, destaca notables discrepancias en las horas laborales y en las escasas oportunidades para el progreso en habilidades y competencias. Estas discrepancias han tenido un impacto

adverso en el entorno laboral y en el rendimiento de los trabajadores. Alrededor de un tercio de los trabajadores en la Unión Europea y aproximadamente la mitad en naciones como Estados Unidos, Turquía, El Salvador y Uruguay, tuvieron jornadas laborales más cortas, pero con una mayor intensidad de trabajo. Entre el 25% y el 40% de los empleados mostraron una mayor probabilidad de tener un desempeño laboral deficiente debido a estas condiciones (Eurofound y OIT, 2019).

Según el primer informe sobre conflictos laborales en empresas privadas, se indica que, en promedio, se presenta un reclamo laboral por cada 36 trabajadores, ya sea a través de procesos judiciales o ante la Sunafil. Además, durante el primer trimestre del año 2023 se registraron 215 protestas laborales de carácter colectivo, y en el tercer trimestre se reportaron 232 alertas en todo el país, siendo Lima la región con el mayor número de alertas, representando el 67.24% del total (156 alertas), seguida por Ica y Pasco. La carencia de una comunicación eficaz con los empleados sobresale como una de las causas principales de estos conflictos. (49%), presiones sindicales o de sus representantes (46%), la ausencia de aumentos salariales y/o beneficios laborales (32%), así como la falta de conexión entre la empresa y sus empleados (27%). También se mencionan los abusos o maltratos por parte de los superiores (24%) y la sobrecarga laboral y el estrés (21%) (Vinatea & Toyama, 2022).

La OIT indica que el rendimiento en el ámbito laboral implica una mezcla de habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para llevar a cabo tareas específicas en un puesto determinado, con el propósito de alcanzar los objetivos empresariales. Este aspecto es crucial, ya que no basta únicamente con tener conocimientos técnicos, sino que también se requiere una actitud apropiada para ejecutar las funciones con un alto nivel de calidad en el servicio (OIT, 2022).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado el rendimiento laboral en el ámbito de la salud como la forma en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades, el grado en que cumple con los requisitos del

puesto de trabajo en contraste con los objetivos de la organización. Esta faceta incide directamente en la entrega de servicios de atención médica y, en consecuencia, en la población. La excelencia en el rendimiento laboral es esencial en el ámbito de la atención médica; sin embargo, no hay informes que lo midan adecuadamente, y mucho menos si el ambiente laboral es uno de sus factores contribuyentes (Puitiza et al, 2020).

En este contexto, es evidente la importancia que el desempeño laboral de los empleados tiene para las organizaciones. Este desempeño se refiere a la actitud que el trabajador adopta hacia su propio trabajo, así como a la manera en que lleva a cabo las tareas asignadas dentro de un sistema estructurado de relaciones laborales. Este comportamiento está determinado por una variedad de factores internos, como la motivación, las experiencias pasadas, los valores, los principios y el conocimiento del individuo, así como por factores externos, como el liderazgo, la estructura organizacional y las políticas de comunicación, entre otros (Sánchez, 2023).

Los centros de salud seleccionados al ser instituciones dedicadas a la prestación de servicios médicos y albergar a una diversidad de profesionales de la salud, enfrenta inevitablemente la dinámica de los conflictos laborales, ya sean de índole interpersonal, intrapersonal o estructural, los cuales pueden afectar negativamente el ambiente laboral, impactar en el desempeño del personal y en la capacidad para brindar atención de calidad. Es importante reconocer que la gestión efectiva de los conflictos en este contexto es fundamental para promover un ambiente laboral saludable y asegurar que los pacientes reciban la atención de calidad que merecen. Además, el abordaje adecuado de estos conflictos puede contribuir a mejorar la satisfacción laboral del personal, aumentar su compromiso con la institución y fortalecer la cohesión del equipo multidisciplinario de atención sanitaria. En resumen, la forma en que una institución de salud maneja y resuelve los conflictos organizacionales puede tener un impacto directo en el desempeño laboral así como, en la calidad de la atención proporcionada.

El problema de investigación se plantea como sigue: ¿Cuál es la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024?

La razón de este estudio radica en su relevancia práctica, ya que sus resultados podrían tener importantes implicaciones para mejorar la gestión de recursos humanos en dos centros de salud públicos. Además, esta investigación podría informar el diseño e implementación de intervenciones para reducir el conflicto y mejorar el desempeño laboral, lo que a su vez podría conducir a una mejor atención médica y resultados más positivos para los pacientes.

La justificación social de esta investigación reside en su potencial para identificar los factores que contribuyen al conflicto en el entorno laboral de los centros de salud públicos lo cual es esencial para mejorar la calidad de la atención y el bienestar de los pacientes; ya que el conflicto organizacional dentro de los centros de salud puede impactar negativamente tanto a los trabajadores como a los pacientes.

Como objetivo general de la presente investigación tenemos: Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024. Y como objetivos específicos encontramos: Evaluar la correlación entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024. Identificar la relación que existe entre la dimensión desarmonía y el desempeño laboral en el personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024. Identificar la relación que existe entre la dimensión incompatibilidad y el desempeño laboral en el personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024.

Se considerarán diversos estudios relacionados con la investigación a nivel internacional, entre los cuales podemos mencionar a Sánchez (2023), Ecuador, El propósito de su investigación fue “explorar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral en agencias de salud pública”

utilizando métodos cuantitativos, descriptivos, correlacionales, no experimentales y transversales. Se utilizó una muestra de 18 individuos. Los datos recolectados mostraron que los conflictos se manifestaron principalmente entre líderes y colaboradores y durante las supervisiones laborales los motivos incluyeron diferencias de valores y cuestiones personales; En términos de desempeño laboral, los factores relacionados con la organización son muy importantes para las personas involucradas, siendo los principales factores relacionados con la autoestima y el trabajo en equipo. Se determinó que los conflictos dentro de las instituciones públicas de salud, en relación con el desempeño laboral del personal, provocan insatisfacción ante situaciones consideradas como obstáculos para alcanzar metas, con un impacto negativo de moderada magnitud. Estos conflictos afectan directamente, de manera proporcional y causal, el rendimiento laboral.

También Sánchez y Árraiz (2023), Ecuador, su investigación, que tuvo como propósito "Analizar los conflictos organizacionales del personal odontológico en centros de salud públicos", se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo y descriptivo, sin experimentación y de tipo transversal, utilizando una muestra censal de 18 individuos pertenecientes al personal odontológico. Se observaron conflictos organizacionales principalmente entre los líderes de los grupos y los colaboradores del servicio, mientras que los aspectos relacionados con la revisión del trabajo se consideraron de menor importancia. Las causas de estos conflictos se atribuyeron a las discrepancias de valores entre los miembros del equipo odontológico, así como a problemas personales entre los colaboradores que apoyan diferentes opciones. Se concluyó que los conflictos organizacionales en los centros de salud odontológicos reflejan la insatisfacción de los colaboradores ante situaciones perjudiciales percibidas, con un impacto moderado y con sesgo negativo.

Por otro lado, Ezieshi et al. (2023), Nigeria, llevó a cabo una investigación descriptiva para examinar el impacto de los conflictos en el lugar de trabajo en la productividad de los empleados en la industria de la salud. El estudio encuestó a 4.541 personas de cinco instituciones de salud federales, incluidos miembros del personal superior y subalterno. El estudio reveló que la rotación

de empleados estaba significativamente influenciada por las diferencias de género, pero la correlación entre el crecimiento de los empleados y el estilo de liderazgo también era evidente. Según el estudio, el conflicto laboral tiene una influencia significativa en el desempeño de los empleados en el sector y la geografía estudiada.

En la misma línea, Biduchak y Chornenka (2022), Ucrania, su objetivo de estudio fueron los conflictos en el sector de la salud en el sistema personal médico de una institución de salud, pacientes y familiares de pacientes, el estudio del conflicto en el equipo se realizó mediante métodos médicos y sociológicos utilizando un cuestionario anónimo desarrollado por ellos. Se realizó un estudio destinado a identificar las causas socio psicológicas de los conflictos y los métodos para su resolución en la organización de la atención de salud utilizando el ejemplo del personal médico. El conflicto es una parte integral del funcionamiento de cualquier organización. El estudio confirmó la hipótesis de que el proceso de gestión de conflictos será más eficaz cuando se cambien los procesos organizacionales en su conjunto.

Finalmente, Saridi et al. (2021), Grecia, su investigación tuvo como objetivo los factores que moldean el ambiente de trabajo y la carga de trabajo, se realizó un estudio transversal mediante un cuestionario de 20 partes, que se administró a 200 profesionales de la salud. El 24,5% de los participantes refirió que quiere dejar su profesión próximamente y las enfermeras tuvieron el 60% y los médicos el porcentaje más bajo (7%). La voluntad de cambiar el entorno laboral no parecía depender del género, estado civil, puesto de trabajo y horario de trabajo. La mayoría de los encuestados informaron que los conflictos ocurren en su lugar de trabajo, siendo el personal médico el que muestra el mayor número promedio de conflictos en relación con los otros dos grupos profesionales. En particular, se encontró que aquellos que no tenían un puesto directivo tenían 3,9 veces más probabilidades de optar por llegar a un acuerdo en un conflicto.

Así mismo realizando una búsqueda de los estudios a nivel nacional encontramos a Serna y Escobar (2023), Apurímac, el propósito de su

investigación fue explorar la conexión entre el clima laboral y el rendimiento en el trabajo, con un enfoque transversal, correlacional y no experimental. Participaron 105 profesionales. Los resultados indicaron que el clima organizacional fue mayormente calificado como regular (68.6%), mientras que el desempeño laboral fue considerado regular en un 52.4%. Se observó una correlación significativa entre el clima laboral y el rendimiento de los profesionales de la salud. Además, la relación entre diversas dimensiones del clima organizacional y el rendimiento laboral: potencial humano ( $\rho = 0.281$ ;  $p = 0.004$ ) fue significativa, diseño organizacional ( $\rho = 0.289$ ;  $p = 0.003$ ), y cultura organizacional ( $\rho = 0.283$ ;  $p = 0.003$ ). En resumen, concluyeron que existe una relación directa entre el clima laboral y sus diferentes dimensiones con el rendimiento laboral de los profesionales de la salud.

También Motta (2023), Lima, el objetivo de su investigación fue examinar el vínculo entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el personal de enfermería, según lo planteado el diseño fue cuantitativo, con alcance correlacional, no experimental, tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 118 enfermeras y médicos, quienes fueron elegidos en un proceso de selección aleatorio por conveniencia. El 64% de los encuestados reportó niveles frecuentes de comunicación interpersonal y el 56% reportó manejo frecuente de conflictos. La dependencia de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en el servicio de urgencias del Hospital de Lima se estableció correlacionando ambas variables, mostrando una relación significativa, directa y moderada.

Abarca, et al (2020) Arequipa, un estudio cuyo propósito era establecer la relación entre distintos tipos de conflictos laborales y la gestión por parte del personal de enfermería en el Hospital Regional Honorio Delgado. La investigación adoptó un enfoque observacional, utilizando un diseño cuantitativo y correlacional, con la participación de 190 profesionales. Los resultados señalaron que el conflicto con mayor frecuencia Comunicación-Personal, representando el 44.8%, seguido por los conflictos personales (26.8%) y los de comunicación (15.8%). Respecto a la gestión de conflictos, el 48.4% manifestó preferir el enfoque cooperativo. Sin embargo, no se halló

una asociación estadísticamente significativa entre los tipos de conflictos y su gestión. En resumen, aunque la mayoría percibió los conflictos de Comunicación-Personal como los más comunes y los gestionó de manera cooperativa, no se pudo establecer un vínculo claro entre la tipología de conflictos laborales y su abordaje por parte del personal de enfermería.

En la misma línea Chávez (2020), Lima, realizó un estudio con la finalidad de establecer un vínculo entre ambos aspectos. Este estudio siguió un enfoque deductivo y presentó características descriptivas correlacionales. La muestra incluyó a 50 técnicos y 75 enfermeras. Los hallazgos demuestran que un 60% de los evaluados, tanto técnicos como enfermeras, percibieron un nivel medio de conflictos laborales, mientras que el 30% experimentó un nivel bajo y el 55% indicó un nivel alto en cuanto a las relaciones interpersonales. En resumen, se encontró una conexión entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales.

Quintana y Tarqui (2020), Lima, cuyo objetivo fue analizar el rendimiento laboral de enfermeras considerando factores como rasgos laborales, instrucción educativa, motivación, rasgos organizacionales y la influencia de la jefatura de enfermería. Se llevó a cabo un estudio transversal en el HNASS de Callao, utilizando un muestreo probabilístico con afijación proporcional que incluyó a 208 enfermeras. Los resultados mostraron que el 24,5% tenía un rendimiento insuficiente, el 78,8% tenía más de 6 años de experiencia, el 93,8% contaba con especialización, el 63,0% experimentaba sobrecarga laboral, el 70,2% no recibía capacitación y el 37,0% percibía presión laboral de la jefatura de enfermería. Se observó que el 66,7% de las enfermeras con rendimiento adecuado tenía más de 6 años de experiencia ( $p=0,02$ ) y el 96,2% contaba con especialización ( $p=0,01$ ). En contraste, el 98,0% de las enfermeras con rendimiento deficiente no realizaba docencia ( $p=0,02$ ), el 82,4% no había recibido capacitación por parte de la institución empleadora ( $p=0,030$ ), el 88,2% reportaba presión laboral de la jefatura, el 51,0% carecía de flexibilidad horaria, el 84,3% se sentía desmotivado y el 76,5% consideraba que no estaban asignados según su especialidad ( $p<0,05$ ).

Basándonos en la revisión exhaustiva de la literatura nacional e internacional, y teniendo en cuenta que dichas investigaciones son de metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional se observa una convergencia de hallazgos en varios estudios relevantes. Investigaciones llevadas a cabo por Sánchez (2023), Sánchez y Árraiz (2023), Ezieshi et al. (2023), Serna y Escobar (2023), Motta (2023) y Chávez (2020) han identificado una asociación estadísticamente significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Sin embargo, contrastando con estas observaciones, el estudio realizado por Abarca et al. (2020) indica que no hay una relación estadísticamente significativa entre los diferentes tipos de conflictos y su gestión en el entorno laboral. La revisión de la literatura revela una ausencia de casos estudiados a nivel regional, además de una escasez de investigaciones publicadas que vinculen ambos constructos en el contexto de la salud. Por consiguiente, es necesario continuar investigando con grupos ocupacionales en los dos centros de salud públicos.

Los fundamentos teóricos relacionados con las variables incluyen, en primer lugar, el conflicto organizacional, el cual se concibe como una confrontación por valores, recursos limitados, poder y estatus, en la cual los actores buscan neutralizar, dañar o eliminar al otro. Hoy en día, se reconoce y acepta la presencia del conflicto, reconociendo que no siempre debe tener connotaciones negativas, y se define como un fuerte desacuerdo o una oposición de intereses o ideas. (Oscarima, 2020).

Las interacciones laborales a menudo provocan situaciones y decisiones que interrumpen su flujo habitual, dando lugar a diversas formas de conflictos laborales, que son básicamente disputas sobre derechos o intereses que surgen en el contexto del trabajo. Estos conflictos pueden surgir entre empleadores, empleados, sindicatos y el estado. Se refieren a los desacuerdos, tensiones y enfrentamientos que son comunes en las relaciones laborales, ya sea entre empleadores y empleados (Ministerio de Salud de Perú, 2011).

Las teorías del conflicto organizacional se centran en comprender y explicar las causas y dinámicas de los conflictos en el ámbito laboral. Estas teorías proporcionan un marco conceptual que ayuda a identificar los diferentes enfoques y perspectivas sobre el conflicto organizacional. Entre las teorías más relevantes se pueden mencionar al explorar las teorías que abordan el conflicto organizacional, varias corrientes teóricas pueden ser relevantes. Aquí hay algunas teorías que podrían aplicarse:

La Teoría del conflicto social, concebida por Karl Marx, Randall Collins y Lewis Coser, postula que el conflicto es una dinámica inherente a las relaciones sociales, donde distintos grupos compiten por recursos y poder. Esta perspectiva permite comprender cómo los conflictos organizacionales emergen como resultado de las tensiones entre diversos grupos dentro de una entidad, ya sea por la escasez de recursos tangibles como el presupuesto asignado a diferentes departamentos, o por intangibles como el reconocimiento y el estatus dentro de la jerarquía organizacional (Busquet, 2015).

Al estudiar esta teórica en nuestro estudio de investigación se pueden explorar muchos aspectos los cuales son muy importantes enfocarnos, esto lo podemos aplicar en el sector salud ya que podrían manifestarse en disputas sobre la asignación de presupuestos, acceso a equipos médicos o incluso la toma de decisiones sobre políticas de atención médica. Este estudio podría examinar cómo estas disputas impactan en la prestación de servicios de salud y el bienestar del personal. Así mismo Collins propone que el conflicto puede surgir cuando hay desigualdad en los roles y estatus dentro de una organización (Alligood, 2015). En el sector salud, esto podría relacionarse con la jerarquía entre diferentes profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, obstetras y técnicos. El estudio podría investigar cómo estas diferencias de estatus contribuyen al conflicto y cómo afectan la colaboración y el trabajo en equipo.

También observamos que tanto Coser como Collins sugieren que el conflicto puede ser gestionado y resuelto a través de diversas estrategias, como la negociación, la mediación o la imposición de autoridad. Este podría

analizar la eficacia de estas estrategias en la resolución de conflictos en el contexto del sector salud, y cómo pueden ser implementadas de manera efectiva para mejorar el ambiente laboral y la calidad de la atención. Ambos teóricos señalan que el conflicto puede tener consecuencias tanto positivas como negativas (Raile, 2018). Por lo que este estudio podría investigar cómo el conflicto organizacional en el sector salud es capaz de afectar la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y del personal, así como la eficiencia operativa de la organización.

Chiavenato (2007) aborda el tema del conflicto organizacional como una parte inherente de la dinámica organizacional, el autor reconoce que el conflicto puede surgir en cualquier nivel de la organización, ya sea entre individuos, equipos, departamentos o incluso entre la organización y su entorno externo. Señala que el conflicto puede ser tanto positivo como negativo en su impacto en la organización. Por un lado, el conflicto puede desencadenar cambios, promover la innovación, mejorar la toma de decisiones y fomentar un ambiente de debate y creatividad. Por otro lado, el conflicto también puede generar disfunciones, reducir la productividad, generar tensiones y afectar negativamente el clima laboral. Así mismo se encontró a Soler (2021), lo describe como un conflicto entre individuos dentro de una entidad, originado por malentendidos, problemas de percepción o de relación. Estos conflictos pueden surgir entre empleados, ya sea que compartan o no el mismo departamento, entre organizaciones asociadas, así como entre la dirección y ciertos investigadores, y Petrone (2021) lo define como un enfrentamiento entre dos o más personas debido a interpretaciones divergentes u opuestas sobre un tema específico o circunstancias cambiantes que sugieren o implican una contradicción.

La variable comprende las dimensiones destinadas a reconocer la percepción de los conflictos laborales y proporcionar indicadores de medida para su evaluación, estas dimensiones son propuestas por Chiavenato (2007)

La primera dimensión es la desarmonía, es una dimensión fundamental de los conflictos organizacionales que se refiere a la falta de unión, cohesión y colaboración dentro de un entorno de trabajo. Esta situación puede

manifestarse a través de tensiones y discrepancias entre los miembros del equipo, falta de cooperación, competencia excesiva, falta de confianza, rumores y chismes, entre otros. La satisfacción laboral es esencial para el éxito de una empresa. Cuando surge tensión, discordia o descontento entre los empleados, esto indica un conflicto interno que afecta el ambiente laboral y la armonía dentro de la organización (Martinez, 2020) .

Según Chiavenato, la desarmonía es una de las principales causas de conflictos organizacionales, este concepto se refiere a la falta de armonía, desacuerdo o discrepancia que surge entre las partes involucradas, ya sean individuos o grupos dentro de la misma organización. Así mismo indica que estas diferencias, si no se manejan adecuadamente, pueden derivar en una falta de armonía generalizada que afecte negativamente el clima organizacional y el desempeño de la organización. Por ello, es crucial que los líderes y miembros de la organización trabajen en alinear objetivos, intereses y percepciones para prevenir y resolver los conflictos derivados de la desarmonía (Chiavenato, 2007).

La desarmonía es un fenómeno que afecta negativamente la comunicación organizacional, limitando la efectividad de la transmisión de información. Para superar esta problemática, es importante fomentar la sincronización en los canales de comunicación, establecer una retroalimentación constante y clara, y eliminar las barreras que obstaculizan la comunicación efectiva (Zendesk, 2024).

Algunos indicadores claves de desarmonía encontramos a la percepción frecuente de conflictos en el ámbito laboral, cuando los empleados experimentan de manera constante situaciones conflictivas en su entorno laboral, puede afectar negativamente la productividad, el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, identificar y abordar estas percepciones de conflicto de manera proactiva es esencial para prevenir la escalada de problemas y fomentar un ambiente laboral saludable y colaborativo (Solis y Moreira, 2021).

Otro indicador es presentar una actitud positiva frente a los conflictos en el ámbito laboral esto es fundamental para abordarlos de manera constructiva lo cual implica ver los conflictos como oportunidades de crecimiento y mejora en lugar de obstáculos, al adoptar esta mentalidad, se fomenta la comunicación abierta, la empatía y la colaboración entre los miembros del equipo, lo que puede conducir a soluciones creativas y duraderas. Así mismo una actitud positiva también ayuda a reducir la tensión y el estrés asociados con los conflictos, creando un ambiente de trabajo más saludable y productivo en general (Ruiz, 2015).

Y por último el manejo adecuado de las relaciones laborales y responsabilidades es crucial para abordar la desarmonía en el conflicto organizacional, lo cual implica establecer canales efectivos de comunicación entre los miembros del equipo, fomentar un ambiente de confianza y respeto mutuo, así como promover la colaboración y el trabajo en equipo. Asimismo, es importante que cada individuo asuma sus responsabilidades de manera diligente y esté dispuesto a cumplir con sus obligaciones laborales, lo que contribuirá a evitar malentendidos y conflictos innecesarios (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Según la literatura revisada coincide en que la desarmonía organizacional, caracterizada por conflictos frecuentes, falta de coordinación y comunicación deficiente, tiene un impacto negativo en la motivación, compromiso y desempeño de los trabajadores. Esto a su vez afecta la productividad y eficiencia general de la organización. Por ello, es crucial implementar estrategias para prevenir y resolver los conflictos de manera constructiva (Gonzales y Riascos, 2019).

Por otro lado, tenemos la segunda dimensión incompatibilidad, se refiere a la falta de concordancia o armonía entre los diferentes elementos o actores involucrados en la organización, como pueden ser los objetivos, valores, intereses o estilos de trabajo. Esta falta de compatibilidad puede generar tensiones y discrepancias que afectan la dinámica interna, la comunicación y

el logro de los objetivos organizacionales. Para medir la incompatibilidad en una organización (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Chiavenato aborda la incompatibilidad en los conflictos organizacionales como una de las causas fundamentales de tensiones y desacuerdos en el entorno laboral, esta se manifiesta cuando las partes involucradas tienen objetivos, intereses, valores o percepciones que entran en conflicto, lo que puede generar confrontaciones y obstáculos en la consecución de metas individuales y grupales (Chiavenato, 2009).

Dentro de los indicadores de la incompatibilidad encontramos a la percepción de conflictos de interés en compañeros o jefes el cual se refiere a la percepción de un empleado de que existen situaciones en las que los intereses personales de sus compañeros o jefes se contraponen con los intereses de la organización o con los suyos propios, estos conflictos de interés pueden surgir cuando las decisiones o acciones de una persona están influenciadas por motivos personales que pueden no ser compatibles con los objetivos de la organización lo cual puede generar desconfianza, resentimiento y tensiones dentro del equipo de trabajo (Piña y Jimenez, 2021).

Así mismo encontramos al indicador: grado de conformidad o satisfacción de un empleado con las condiciones de trabajo ofrecidas por la organización. Esto incluye aspectos como salario, beneficios, ambiente de trabajo, carga laboral, oportunidades de desarrollo profesional, y políticas de la empresa. Cuando los empleados no están de acuerdo con las condiciones laborales, es probable que surjan conflictos debido a la sensación de injusticia, falta de reconocimiento o desmotivación, lo cual puede afectar negativamente el clima organizacional y la productividad (Paya, 2022).

Existen múltiple información que afirma que la incompatibilidad en los conflictos organizacionales tiene implicancias directas en el desempeño laboral de los trabajadores, estos demuestran que: La incompatibilidad en los valores aplicados puede ser una causa de fuertes conflictos personales en el entorno laboral, esta discrepancia en los valores y principios puede generar

tensiones y desacuerdos que afectan la armonía y la eficacia en el trabajo (Avila y Vivar, 2021); La percepción de conflictos de interés en compañeros o jefes, así como el desacuerdo con las condiciones laborales de la organización, son indicadores de incompatibilidad que pueden generar tensiones y afectar el ambiente laboral, lo cual puede ser un indicativo para influir en la motivación, la colaboración y la productividad de los trabajadores (Figueroa, 2020).

Y finalmente, deficiencias comunicativas: son una de las dimensiones fundamentales en los conflictos organizacionales. Estas deficiencias pueden referirse a problemas en la comunicación verbal, no verbal o escrita en el entorno laboral. Son situaciones en las cuales no se logra transmitir de manera efectiva y clara la información entre los miembros de la organización, lo cual puede generar malentendidos, falta de alineación en los objetivos y desconfianza entre los involucrados (Baron E. , 2006). Algunas deficiencias comunicativas comunes incluyen una comunicación poco clara, falta de escucha activa, lenguaje corporal contradictorio y barreras idiomáticas. Es fundamental abordar y resolver estas deficiencias para mejorar el funcionamiento y reducir los conflictos dentro de la organización (Hernandez et al, 2011).

Según Chiavenato manifiesta que esta se refiere a los problemas y barreras en el proceso de comunicación dentro de una organización que impiden una transmisión efectiva de información, enfatiza que una comunicación efectiva es vital para el éxito organizacional y las deficiencias comunicativas pueden afectar negativamente la moral de los empleados, la productividad y, en última instancia, los resultados de la organización (Chiavenato, 2007).

La dimensión de deficiencias comunicativas es un factor clave en los conflictos organizacionales, algunos indicadores relevantes de esta dimensión incluyen: La claridad en las expectativas laborales; este indicador se refiere a la medida en que las expectativas laborales, incluyendo roles, responsabilidades y objetivos, están claramente comunicadas a los empleados (Mealla, 2024).

Otro indicador fundamental es el flujo de comunicación, el cual evalúa la efectividad y eficiencia con la que la información se transmite dentro de la organización. Un flujo de comunicación adecuado implica que la información relevante llega a las personas correctas en el momento oportuno y de manera comprensible (Zendesk, 2024).

Así mismo encontramos a la transparencia y participación en la toma de decisiones, este indicador se refiere a la apertura y accesibilidad de los procesos de toma de decisiones dentro de la organización, así como a la inclusión de los empleados en dichos procesos. La transparencia implica que las decisiones se toman de manera abierta y que la información sobre estas decisiones es compartida con los empleados. La participación indica que los empleados tienen oportunidades para contribuir y opinar sobre decisiones que afectan su trabajo (Garcia y Argimon, 2016).

Del mismo modo encontramos a las habilidades de comunicación interpersonal cuyo indicador evalúa la capacidad de los empleados para comunicarse eficazmente entre sí de manera interpersonal. Incluye habilidades como la escucha activa, la empatía, la claridad en la expresión, y la capacidad para resolver conflictos de manera constructiva (Bolgeri et al., 2023).

Y finalmente encontramos al clima laboral, este indicador se refiere a la percepción general de los empleados sobre el ambiente de trabajo, incluyendo aspectos como la colaboración, el respeto, el apoyo y la satisfacción en el trabajo (Pilligua y Urteaga, 20219).

Según información proporcionada en diferentes estudios se puede deducir que las deficiencias comunicativas en los conflictos organizacionales tienen una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores; donde se manifiesta que los conflictos laborales surgen con frecuencia por deficiente comunicación entre las personas y los grupos, lo que lleva a incompatibilidades entre trabajadores y los directivos (Paya, 2022). Así mismo

cuando los conflictos no se manejan adecuadamente debido a problemas de comunicación, pueden llevar a un bajo desempeño laboral, generando deficiencias en las tareas asignadas, desmotivación y falta de comunicación entre directivos y empleados lo que afecta negativamente la productividad y el rendimiento laboral (Villalobos y Pertuz, 2019).

Pasando a la segunda variable de interés y mirando más profundamente, el desempeño laboral es el comportamiento y las habilidades que muestra una persona al realizar las tareas o funciones que le asignan y cómo las gestiona para alcanzar metas y lograr buenos resultados. También tiene que ver con la calidad del trabajo de una persona y su comportamiento (Díaz, 2020).

Dentro de los teóricos destacados que han realizado contribuciones significativas en el campo del desempeño laboral, los cuales han tenido un impacto duradero en la gestión y organización del trabajo. Sus ideas han sido ampliamente estudiadas y aplicadas en diferentes contextos laborales para mejorar la eficiencia, la productividad y el bienestar de los trabajadores, han permitido comprender mejor los factores que influyen en el desempeño laboral y han proporcionado herramientas y estrategias para optimizarlo.

Así encontramos la teoría de la administración científica, creada por Frederick Taylor, propuso un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia en el trabajo, se enfoca en mejorar la eficiencia y productividad laboral. Esta teoría propone el análisis científico de los procesos de trabajo y la estandarización de tareas para optimizar los resultados. Taylor sostiene que, al aplicar métodos científicos y técnicas de medición, es posible aumentar la eficiencia y disminuir los tiempos de producción. Su enfoque se basa en una clara división de responsabilidades entre la gerencia y los trabajadores, fomentando la especialización y la utilización de incentivos salariales para motivar al personal (Losada, 2020).

También encontramos a Abraham Maslow, teórico destacado en el campo del desempeño laboral por su contribución a la teoría de la motivación humana. Maslow propuso una jerarquía de necesidades que explicaba los principales motivadores de las personas, refiere que los individuos presentan

distintas necesidades que deben ser cumplidas en un orden jerárquico con el fin de lograr la autorrealización. Estas necesidades comprenden las necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de estima y de autorrealización. Maslow sostiene que satisfacer estas necesidades es crucial para motivar a los empleados y mejorar su rendimiento laboral. Los directivos y líderes deben tener conocimiento de estas necesidades y proporcionar un entorno laboral que posibilite su cumplimiento, a través del reconocimiento, oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, así como proporcionando un sentido de propósito y significado en el trabajo (Padovan, 2020).

Por otro lado, Rivero (2019), señaló que el desempeño laboral son las acciones y resultados del responsable del puesto, puesto o cargo. Capacidad para realizar tareas de manera competente. Es decir, los individuos deben responder a las situaciones a medida que surgen. Por ejemplo, tener conocimientos adecuados para saber resolver una tarea o problema. Tener las habilidades para saber qué hacer ante un dilema. El saber ser se relaciona principalmente con acciones y actitudes, y finalmente con el saber ser, es decir, cómo reacciona un individuo ante una situación en un juicio ético (Morán, 2016).

En la misma línea, se define el desempeño como el comportamiento o las características o habilidades de desempeño de un individuo, grupo, organización o ser vivo, máquina, equipo, producto o sistema en comparación con metas, estándares o expectativas previamente establecidos (Chiavenato, 2007). El rendimiento laboral se define como la ejecución de un individuo en su puesto de trabajo, manifestada a través de sus actividades cotidianas; se emplean herramientas específicas para medir este desempeño. Usualmente, el departamento de recursos humanos de una organización o empresa determina qué empleados serán evaluados. Asimismo, la evaluación del rendimiento de los empleados constituye un método sistemático para evaluar sus acciones y su efectividad en la consecución de los objetivos establecidos (Borges et al., 2018).

Este estudio utiliza las medidas de desempeño laboral de Chiavenato (2009); aquí, los criterios se utilizan para evaluar el desempeño en el lugar de trabajo de una organización, incluidas las habilidades y el comportamiento de los empleados. Las diferentes situaciones que se presentan en los grupos de trabajo y tareas, y finalmente los productos específicos que espera la organización - objetivos y resultados (Chiavenato, 2007).

El desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con las expectativas y objetivos establecidos por la organización para su puesto, este concepto abarca la eficiencia, la eficacia y la calidad del trabajo realizado por el empleado, así como su contribución al logro de los objetivos de la organización. El desempeño laboral es una medida integral de cómo un empleado aplica sus conocimientos, habilidades y comportamientos para alcanzar resultados esperados (Bautista y Cienfuegos, 2020).

Teniendo como primera dimensión habilidades y capacidades, se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, experiencia y competencias que los empleados requieren para llevar a cabo sus responsabilidades de manera eficiente y puntual. Estas competencias abarcan aspectos vinculados con el desempeño personal, los valores individuales, la capacidad de tomar decisiones y la comprensión de su labor (Lluncor et al, 2023).

La dimensión de habilidades y capacidades del desempeño laboral se compone de los siguientes indicadores: Presenta los conocimientos adecuados para el puesto en el que trabaja, este indicador se refiere al grado en que un empleado posee y aplica los conocimientos técnicos y teóricos necesarios para desempeñar su función de manera efectiva. Incluye la familiaridad con los conceptos, prácticas y procedimientos específicos del puesto, así como la capacidad de mantenerse actualizado en su campo profesional (Rueda et al, 2019).

Así mismo encontramos el indicador: comprende fácilmente situaciones problemáticas en la organización el cual mide la capacidad del empleado para identificar, analizar y entender rápidamente los problemas y desafíos que

surgen en el entorno laboral. Implica la habilidad de evaluar situaciones complejas y determinar las causas subyacentes de los problemas (Espinoza, 1998).

Y, por último, manifiesta la capacidad de iniciativa y resolución frente a problemas en su puesto de trabajo este indicador evalúa la proactividad del empleado para tomar la iniciativa y abordar problemas de manera efectiva. Incluye la capacidad de proponer soluciones creativas, implementar acciones correctivas y asumir responsabilidades adicionales para resolver los desafíos en su puesto (Tuneu, 2023).

Como segunda dimensión comportamientos, se refiere al comportamiento visible que se observa al realizar tareas tanto de forma individual como en equipo, utilizando la ética personal y aspectos de la personalidad del empleado. Estas habilidades comprenden demostrar cooperación, tener una visión y capacidad de iniciativa, ser responsable, colaborativo y mostrar habilidades de liderazgo. Esta dimensión se refiere a las actitudes y conductas que un empleado exhibe en el lugar de trabajo. Incluye la manera en que interactúa con compañeros y supervisores, su actitud hacia el trabajo y la organización, y su compromiso con los valores y normas de la empresa. (Torres et al, 2023).

Con respecto a esta dimensión encontramos a los siguientes indicadores: Desarrolla una actitud de cooperación con la organización, este indicador se refiere al grado en que un empleado muestra disposición y compromiso para trabajar en equipo y colaborar con otros miembros de la organización, implica la voluntad de compartir información, ayudar a los compañeros, y contribuir al logro de los objetivos comunes de la organización (Buol, 2020). Así mismo encontramos el indicador: Manifiesta creatividad en el desempeño de sus labores, el mide la capacidad del empleado para generar ideas nuevas y originales que mejoren los procesos, productos o servicios de la organización, la creatividad en el desempeño de las labores implica pensar de manera innovadora y encontrar soluciones no convencionales a los problemas (Fernandez, 2022).

Finalmente, como tercera dimensión Metas y resultados, estas incluyen habilidades relacionadas con el logro de objetivos, la gestión precisa de la calidad del trabajo, la reducción de costos, el cumplimiento de plazos y la consecución de resultados (Martin, 2023).

La dimensión de metas y resultados en el desempeño laboral se enfoca en los logros y la productividad del empleado en relación con los objetivos específicos establecidos por la organización, dicha dimensión mide el impacto tangible del trabajo del empleado, evaluando si se cumplen los objetivos y metas esperados, la calidad del trabajo producido, y la contribución del empleado al éxito general de la organización (Gonzales y Vilchez, 2021).

Esta dimensión abarca el siguiente indicador: Percibe satisfacción en su nivel de producción laboral, este indicador se refiere a la percepción del empleado sobre su propio rendimiento y productividad en el trabajo, el cual incluye la satisfacción personal que el empleado siente al alcanzar sus objetivos laborales, la calidad del trabajo que produce y su contribución al equipo y a la organización, así mismo puede reflejar el alineamiento entre las metas personales del empleado y los objetivos organizacionales (Hernandez, 2023).

Para evaluar el desempeño laboral de manera integral, es esencial considerar la dimensión de metas y resultados junto con otras dimensiones como habilidades y capacidades, y comportamientos. La combinación de estos elementos proporciona una visión completa del rendimiento del empleado, ayudando a identificar áreas de fortaleza y oportunidades para el desarrollo, y garantizando que los empleados estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Una evaluación integral permite a la organización no solo medir el desempeño actual, sino también planificar el crecimiento y el desarrollo futuro de sus empleados.

Los conflictos laborales tienen un impacto considerable y prolongado en el desempeño de los trabajadores, lo cual es un aspecto crucial en el funcionamiento de una empresa. Estos conflictos pueden surgir por diversas

razones, como discrepancias de opiniones, falta de comunicación eficaz o competencia por recursos limitados en el ambiente laboral. Es esencial reconocer que estos conflictos pueden perjudicar la productividad y la eficacia de los empleados, lo que resulta en un aumento del absentismo y un deterioro del ambiente laboral en general (Damian et al, 2021).

Existen múltiples investigaciones que pueden dar fe de lo antes mencionado, entre ellas tenemos a la de Ezieshi et al. (2023), el autor señala que el conflicto en el lugar de trabajo tiene un impacto sustancial en el desempeño de los empleados en el sector y la geografía estudiada, así mismo encontramos a la investigación de Serna y Escobar (2023), señalan que hay presencia de relación directa entre el clima laboral y sus diferentes dimensiones con el rendimiento laboral de los profesionales de la salud. También encontramos a Sánchez y Árraiz (2023), señalaron que observaron conflictos organizacionales principalmente entre los líderes de los grupos y los colaboradores del servicio, las causas de estos conflictos se atribuyeron a las discrepancias de valores entre los miembros del equipo. Y por último encontramos a Biduchak y Chornenka (2022), los cuales mencionan que el conflicto es una parte integral del funcionamiento de cualquier organización. El estudio confirmó la hipótesis de que el proceso de gestión de conflictos será más eficaz cuando se cambien los procesos organizacionales en su conjunto.

Así mismo se plantea como hipótesis específica Existe relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024, como se refleja en las siguientes hipótesis específicas: He1: Hay una correlación entre las deficiencias en la comunicación y el rendimiento laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024; He2: Existe relación entre la falta de armonía y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024; He3: se evidencia una relación entre la incompatibilidad y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

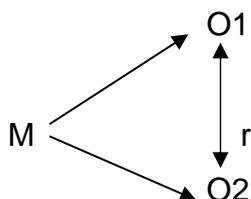
## II. METODOLOGÍA

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, basado en la recopilación y análisis de datos numéricos para validar la hipótesis planteada. Este enfoque permitió medir y cuantificar las variables de interés, específicamente el conflicto organizacional y el desempeño laboral (Huamán & otros, 2022).

El estudio se clasificó como básico, ya que se enfocó en la obtención y recopilación de conocimientos esenciales sobre el fenómeno en cuestión. Asimismo, buscó desarrollar teorías a partir del análisis de la información recolectada (Hernández, et al, 2018).

Además, se caracterizó como descriptivo, ya que implicó la medición, definición e identificación de las características de los fenómenos analizados (Ochoa y Yunkor, 2019) y tuvo un alcance correlacional, ya que permitió examinar la relación entre las variables, determinando si existía una asociación positiva, negativa o nula entre ellas, sin profundizar en las causas subyacentes (Mata, 2019).

En este contexto, el estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana en 2024. Se adoptó un diseño no experimental, fundamentado en la observación de categorías, conceptos, variables, eventos, comunidades o contextos, sin la intervención directa del investigador (Lima, 2024). Se trató de un estudio de corte transversal, ya que las variables se recolectaron en un momento específico, lo que lo hizo ideal para identificar puntos comunes entre las variables en una única fase de recolección de datos (Huaire, 2019).



Dónde:

O1: medición de Conflicto organizacional

O2: medición de desempeño laboral

R: relación entre las dos variables: Conflicto organizacional y desempeño laboral

M: muestra personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana

## **Variables**

### **Conflictos laborales**

**Definición conceptual:** En el mundo de las relaciones del mercado laboral, los conflictos laborales se consideran un fenómeno común debido a la coexistencia de dos elementos aparentemente opuestos; los empleadores por un lado y los empleados por el otro, conflictos de intereses y oposición de la sociedad y especialmente como organización, ya sea un resultado directo de las relaciones de la empresa o un resultado inherente de la propia empresa (Baron, 2016).

**Definición operacional:** Se midió mediante un cuestionario de 26 ítems, diseñado para evaluar la variable en cuestión a través de tres dimensiones: desarmonía, incompatibilidad y deficiencias comunicativas. Este cuestionario fue aplicado al personal asistencial de dos centros de salud I-3.

En la dimensión de desarmonía, se identifican los siguientes indicadores: la percepción frecuente de conflictos en el ambiente laboral, la capacidad para mantener una actitud positiva frente a los conflictos, y la habilidad para gestionar de manera efectiva las relaciones laborales y las responsabilidades correspondientes.

En la dimensión de incompatibilidad, se destacan los siguientes indicadores: la percepción de conflictos de interés entre compañeros o superiores, y la conformidad con las condiciones laborales establecidas por la organización.

Por último, la dimensión de deficiencias comunicativas incluye los siguientes indicadores: claridad en las expectativas laborales, fluidez en el flujo de comunicación, transparencia y participación en la toma de decisiones, habilidades de comunicación interpersonal y clima laboral.

Cada ítem de la información se calificará con las siguientes opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). La suma de estas calificaciones determinará tres posibles niveles de respuesta: Bajo (26-59 puntos), Medio (60-93 puntos) y Alto (94-130 puntos).

### **Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** El desempeño laboral se refiere al comportamiento de un empleado en el desempeño de las funciones y tareas básicas requeridas por su puesto en un ambiente de trabajo específico, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia, competencias profesionales, actitudes, cualidades personales y valores que ayudan a alcanzar los objetivos (José & Juárez, 2019).

**Definición operacional:** Se empleó un cuestionario de 20 ítems, diseñado para evaluar la variable en estudio a través de tres dimensiones: habilidades y capacidades, comportamientos, y metas y resultados. Este cuestionario fue administrado al personal asistencial de dos centros de salud I-3 en Sullana.

En la dimensión de habilidades y capacidades, se evaluaron indicadores como el conocimiento adecuado para el puesto, la comprensión de situaciones problemáticas dentro de la organización, y la capacidad de tomar iniciativa y resolver problemas en el lugar de trabajo.

En la dimensión de comportamientos, se evaluaron indicadores como la manifestación de una actitud de cooperación con la organización y la demostración de creatividad en la ejecución de las tareas asignadas.

Y por último encontramos la dimensión metas y resultados cuyos indicadores son, Percibe satisfacción en su nivel de producción laboral.

Cada ítem se calificará con las siguientes opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). La suma de estas calificaciones determinará tres posibles niveles de respuesta: deficiente (14-32 puntos), Regular (33-51 puntos) y bueno (52-70 puntos).

### **Población, muestra y muestreo**

**Población:** La población se refiere al grupo completo de elementos o individuos que comparten una característica particular y sobre los cuales se busca hacer inferencias o generalizaciones en un estudio de investigación (Pujay, 2023).

La población objeto de investigación se compone de 80 profesionales de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana en el año 2024.

**Tabla 1** *Distribución de profesionales de la salud de dos centros de salud I-3 de Sullana 2024*

<b>N°</b>	<b>Profesionales</b>	<b>CS 1</b>	<b>CS 2</b>	<b>Total</b>
1	Médicos	10	6	16
2	Licenciadas en enfermería	13	9	22
3	Licenciadas en Obstetricia	6	4	10
4	Técnicos en enfermería	18	14	32
<b>total</b>		<b>47</b>	<b>33</b>	<b>80</b>

*Nota: Base de datos de recursos humanos*

Para su selección, se han establecido criterios de inclusión y exclusión.

### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN:**

- Se incluyó únicamente a los profesionales de salud que firmaron el consentimiento informado, asegurando así su disposición voluntaria para participar en la investigación.
- Se incluyeron los profesionales de salud que estuvieron presentes y disponibles el día de la aplicación del cuestionario.
- Se consideró solo al personal de salud que formaba parte del equipo asistencial de los dos centros de salud I-3 de Sullana.
- Se incluyó al personal asistencial con más de un año de trabajo en la institución.

### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:**

- Se excluyó a los profesionales que no presentaron o firmaron el consentimiento informado, asegurando el cumplimiento de los requisitos éticos.
- Se excluyó a aquellos profesionales de salud que no estuvieron presentes en el hospital el día de la aplicación del cuestionario.
- Se excluyó al personal administrativo y a otros empleados que no formaban parte del grupo de profesionales de salud asistencial.
- Se excluyó a los profesionales que, por cualquier motivo (enfermedad, incapacidad física o mental), no pudieron completar el cuestionario de manera efectiva.
- Se excluyó al personal asistencial con menos de un año de trabajo en la institución.

La investigación involucró a toda la población de estudio, compuesta por 80 profesionales de la salud que laboran en ambos centros de salud I-3 en Sullana. Este grupo incluyó médicos, enfermeros, obstetras y técnicos de salud, todos desempeñando roles fundamentales en la provisión de servicios de salud en la región. Se empleó un método de muestreo no probabilístico para seleccionar la muestra, lo cual significa que no todos los miembros de la población tenían la misma probabilidad de ser seleccionados inicialmente. Sin embargo, para garantizar una representación adecuada y minimizar posibles sesgos, se seleccionó la

muestra mediante un muestreo aleatorio simple. Este enfoque permitió elegir a los participantes de manera que cada individuo tuviera una probabilidad conocida y equitativa de ser incluido, asegurando así la representatividad de los resultados obtenidos en toda la población de estudio.

Se optó por utilizar la encuesta como técnica de recolección de datos en esta investigación, seleccionándola por su versatilidad para obtener información de manera eficiente y ágil (Olivos, 2023).

En cuanto a los instrumentos utilizados para recoger datos sobre los conflictos laborales, se empleó un cuestionario compuesto por 26 ítems diseñado específicamente para medir esta variable. Las preguntas de tipo Likert fueron distribuidas en tres dimensiones principales: desarmonía, incompatibilidad y deficiencias comunicativas.

Para recoger información sobre el desempeño laboral, se empleó un cuestionario compuesto por 20 ítems con escalas Likert para evaluar las actividades realizadas en sus respectivas funciones laborales. Este instrumento permitió medir las dimensiones de habilidades y capacidades, comportamientos, así como metas y resultados en el trabajo.

Ambos instrumentos fueron sometidos a validación y evaluación de confiabilidad. Para la validación, se utilizó el método de juicio de expertos, en el cual participaron tres profesionales con experiencia en investigación y gestión, todos ellos con títulos de maestría en sus respectivas áreas académicas (ver anexo 3)

**Tabla 2** *Evaluación de la validez de instrumentos de Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital público de Sullana*

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Yarleque Navarro Leisly Elizabeth	Magister	Aprobado con valoración de alto nivel
Parra Panduro Karina Nelly	Magister	Aprobado con valoración de alto nivel
Merino Morales Katherine Arlet	Magister	Aprobado con valoración de alto nivel

*Nota:* Matriz de evaluación por juicio de expertos

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual indica en qué medida un instrumento produce resultados consistentes y relacionados cuando se aplica a una misma persona. Este coeficiente de consistencia interna varía de 0 a 1, donde un valor de 0 señala una confiabilidad nula y un valor de 1 indica alta confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo una prueba piloto en una muestra similar de profesionales en otro centro de salud. Esta muestra piloto representó el 20% del tamaño de la muestra original. Los resultados obtenidos en esta prueba piloto fueron utilizados para calcular el coeficiente alfa de Cronbach, proporcionando así una medida de la consistencia interna del instrumento utilizado.

**Tabla 3** *Confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	N° ítems	Resultados
Conflicto organizacional	26	0.903 alta confiabilidad
Desempeño laboral	20	0.875 alta confiabilidad

Una vez seleccionados los instrumentos de recolección de datos, se procedió a validar su aplicabilidad en el contexto peruano para garantizar la neutralidad del estudio. Una vez confirmada su idoneidad, se prepararon en formato Word para la realización de una encuesta presencial. Además, se gestionó el permiso correspondiente de las autoridades de la institución involucrada.

Durante la implementación del estudio, se siguieron las siguientes fases: inicialmente, se explicaron a los participantes los objetivos del proyecto, asegurando que su participación fuera voluntaria. Posteriormente, se brindaron instrucciones detalladas para cada instrumento, uno por uno. La sesión completa estuvo programada para durar aproximadamente 20 minutos..

En relación con el método de recolección de datos, una vez implementados los instrumentos y completada la recopilación, se procedió a la fase de análisis de los resultados. Este análisis se llevó a cabo utilizando herramientas especializadas como Excel y el software estadístico SPSS en su versión 25. Los datos obtenidos fueron procesados y organizados en tablas, las cuales estuvieron debidamente tituladas y numeradas, acompañadas de sus respectivas interpretaciones. Adicionalmente, se empleó la medida estadística de Correlación de Pearson para evaluar la relación entre las variables de estudio.

En cuanto a la implementación de los instrumentos y la consideración ética del estudio, se aseguró la protección integral de los individuos, evitando riesgos y daños, y preservando su integridad física y psicológica. Se aplicaron los principios de justicia al seleccionar la muestra de manera equitativa, y de integridad científica al conducir el estudio de manera honesta, transparente, justa y responsable. Además, se obtuvo la autorización previa de las autoridades pertinentes de la institución. Antes de administrar los instrumentos, se proporcionó una explicación detallada a los participantes sobre los objetivos de la investigación, garantizando confidencialidad, anonimato y el derecho a abstenerse de participar si así lo deseaban. (Noreña, 2021).

Responsabilidad ética se refiere al deber moral tanto de individuos como de organizaciones de comportarse de manera ética y adherirse a principios y

estándares morales aceptados por la sociedad. En el contexto de la investigación, implica asegurar el respeto por los derechos y el bienestar de los participantes, evitar el fraude y el plagio, mantener la integridad científica y divulgar los resultados con precisión y transparencia. Estos principios abarcan el consentimiento informado, la protección de los participantes, la integridad científica, la divulgación transparente de resultados y la responsabilidad social. (Polo, 2019).

### III. RESULTADOS

**Tabla 4**

*Nivel de conflicto organizacional del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024*

		Establecimiento de salud 1		Establecimiento de salud 2	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Conflicto organizacional	Bajo	1	2,1	2	6,1
	Medio	31	66,0	15	45,5
	Alto	15	31,9	16	48,5
	Total	47	100,0	33	100,0

*Nota.* Cuestionario de conflicto organizacional del personal de dos centros de salud

Se comparó el nivel de conflicto organizacional entre dos establecimientos de salud (Establecimiento de Salud 1 y Establecimiento de Salud 2). En el Establecimiento de Salud 1, se observaron las siguientes distribuciones: Conflicto organizacional medio con 31 casos (66,0%), Conflicto organizacional alto: 15 casos (31,9%) y Conflicto organizacional bajo: 1 caso (2,1%).

En el Establecimiento de Salud 2, los resultados fueron los siguientes: Conflicto organizacional alto: 16 casos (48,5%), Conflicto organizacional medio: 15 casos (45,5%) y Conflicto organizacional bajo: 2 casos (6,1%)

Estos datos muestran que el Establecimiento de Salud 1 experimenta predominantemente un nivel medio de conflicto organizacional, mientras que el Establecimiento de Salud 2 presenta una distribución más equitativa entre niveles medio y alto de conflicto organizacional.

**Tabla 5**

*Nivel de dimensiones de conflicto organizacional del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024*

		Establecimiento de salud 1		Establecimiento de salud 2	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Desarmonía	Bajo	1	2,1	1	3,0
	Medio	27	57,4	16	48,5
	Alto	19	40,4	16	48,5
	Total	47	100	33	100,0
Dimensión Incompatibilidad	Bajo	3	6,4	1	3,0
	Medio	22	46,8	13	39,4
	Alto	22	46,8	19	57,6
	Total	47	100	33	100,0
Dimensión Deficiencias comunicativas	Bajo	10	21,3	4	12,1
	Medio	16	34,0	11	33,3
	Alto	21	44,7	18	54,5
	Total	47	100	33	100,0

*Nota.* Cuestionario de conflicto organizacional del personal de dos centros de salud

En cuanto a la Dimensión Desarmonía, ambos establecimientos muestran un porcentaje similar de casos con nivel medio y alto de desarmonía. El Establecimiento de Salud 1 tiene un 57,4% de casos en nivel medio y un 40,4% en nivel alto, mientras que el Establecimiento de Salud 2 muestra un 48,5% en nivel medio y un 48,5% en nivel alto. Ambos tienen solo un caso con bajo nivel de desarmonía.

En la Dimensión Incompatibilidad, el Establecimiento de Salud 1 tiene un porcentaje ligeramente mayor de casos en nivel alto (46,8%) comparado con el Establecimiento de Salud 2 (57,6%). El nivel medio de incompatibilidad es similar entre ambos establecimientos (46,8% y 39,4% respectivamente).

En cuanto a las Deficiencias Comunicativas, el Establecimiento de Salud 2 muestra un porcentaje más alto de casos en el nivel alto (54,5%) en comparación con el Establecimiento de Salud 1 (44,7%). El nivel medio de deficiencias comunicativas es similar entre ambos (34,0% y 33,3% respectivamente).

En resumen, mientras que ambos establecimientos tienen similitudes en algunas dimensiones como la desarmonía y la incompatibilidad, muestran variaciones en las deficiencias comunicativas, sugiriendo áreas específicas donde cada uno podría beneficiarse de mejoras organizativas y de comunicación.

**Tabla 6***Estadísticos descriptivos de la variable conflicto organizacional*

Estadísticos		Conflicto organizacional	Desarmonía	Incompatibilidad	Deficiencias Comunicativas
N	Válido	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0
Media		90,78	34,54	39,46	16,77
Mediana		87,00	36,00	42,00	18,00
Moda		87	37	52	24
Desviación estándar		17,372	6,148	9,551	5,887
Varianza		301,772	37,796	91,214	34,658
Asimetría		,023	-,336	-,132	-,424
Error estándar de asimetría		,269	,269	,269	,269
Curtosis		-,714	,123	-1,376	-,866
Error estándar de curtosis		,532	,532	,532	,532
Rango		73	30	28	18

*Nota.* Cuestionario de conflicto organizacional del personal de dos centros de salud

La media de conflicto organizacional fue de 90,78, con una mediana de 87,00 y una moda de 87. La desviación estándar fue de 17,372, indicando una dispersión considerable en los datos. La variable mostró una ligera asimetría positiva (0,023), lo cual sugiere una distribución ligeramente sesgada hacia valores superiores a la media y una curtosis leptocúrtica (-0,714), lo que sugiere una distribución con colas más pesadas y una concentración de datos alrededor de la media.

Para la variable de desarmonía, se observó una media de 34,54, una mediana de 36,00 y una moda de 37. La desviación estándar fue de 6,148, indicando una dispersión relativamente baja en comparación con otras variables. La asimetría fue negativa (-0,336), lo que indica una distribución sesgada hacia valores inferiores a la media y una curtosis mesocúrtica (0,123), indicando una distribución más cercana a la distribución normal en comparación con otras variables.

La media de incompatibilidad fue de 39,46, con una mediana de 42,00 y una moda de 52. La desviación estándar fue de 9,551, reflejando una moderada dispersión en los datos. La variable mostró una ligera asimetría negativa (-0,132), sugiriendo una distribución sesgada hacia valores inferiores a la media y una curtosis platicúrtica (-1,376), lo que indica una distribución aplanada con colas más ligeras.

Y la media de deficiencias comunicativas fue de 16,77, con una mediana de 18,00 y una moda de 24. La desviación estándar fue de 5,887, indicando una dispersión relativamente baja en los datos. La asimetría fue negativa (-0,424), lo que sugiere una distribución sesgada hacia valores inferiores a la media y una curtosis leptocúrtica (-0,866), lo que sugiere una distribución con colas más pesadas en comparación con la distribución normal.

**Tabla 7**

*Nivel de desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024*

		Establecimiento de salud 1		Establecimiento de salud 2	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	2	4,3	2	6,1
	Medio	27	57,4	23	69,7
	Alto	18	38,3	8	24,2
	Total	47	100,0	33	100,0

*Nota.* Cuestionario de desempeño laboral del personal de dos centros de salud

En la variable Desempeño Laboral, el Establecimiento de Salud 1 muestra un porcentaje más alto de casos con desempeño alto (38,3%) en comparación con el Establecimiento de Salud 2, que tiene un porcentaje más bajo en esta categoría (24,2%). En contraste, el Establecimiento de Salud 2 tiene un porcentaje más alto de casos con desempeño laboral medio (69,7%) en comparación con el Establecimiento de Salud 1 (57,4%). Ambos establecimientos tienen una proporción similar de casos con desempeño laboral bajo (4,3% en el Establecimiento de Salud 1 y 6,1% en el Establecimiento de Salud 2).

Estos resultados sugieren que aunque ambos establecimientos muestran un desempeño laboral mayoritariamente medio, existen diferencias significativas en los niveles de desempeño alto entre ellos.

**Tabla 8**

*Nivel de dimensiones de desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024*

		Establecimiento de salud 1		Establecimiento de salud 2	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Habilidades y capacidades	Bajo	5	10,6	5	15,2
	Medio	20	42,6	18	54,5
	Alto	22	46,8	10	30,3
	Total	47	100,0	33	100,0
Comportamiento	Bajo	2	4,3	2	6,1
	Medio	27	57,4	23	69,7
	Alto	18	38,3	8	24,2
	Total	47	100,0	33	100,0
Metas y resultados	Bajo	2	4,3	2	6,1
	Medio	45	95,7	31	93,9
	Total	47	100,0	33	100,0

*Nota.* Cuestionario de desempeño laboral del personal de dos centros de salud

En cuanto a Habilidades y Capacidades, ambos establecimientos muestran una distribución similar en los niveles de bajo y alto, aunque el Establecimiento de Salud 2 tiene un porcentaje ligeramente más alto en el nivel medio. En la dimensión de Comportamiento, el Establecimiento de Salud 1 y el Establecimiento de Salud 2 muestran patrones comparables con una mayoría en el nivel medio y proporciones similares en los niveles bajo y alto. En Metas y Resultados, ambos establecimientos tienen una abrumadora mayoría en el nivel medio, con porcentajes muy bajos en los niveles bajo y alto.

En resumen, aunque hay similitudes en las distribuciones de las dimensiones evaluadas entre los dos establecimientos de salud, existen algunas diferencias notables, especialmente en las habilidades y capacidades y en las metas y resultados, que podrían reflejar diferentes enfoques organizacionales o niveles de desempeño específicos en cada lugar.

**Tabla 9***Estadísticos descriptivos de la variable Desempeño laboral*

Estadísticos		Desempeño laboral	Habilidades Capacidades	Comportamientos	Metas y Resultados
N	Válido	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0
Media		67,93	23,35	24,00	20,58
Mediana		64,00	22,00	22,00	20,00
Moda		92	20	32	16
Desv. Desviación		16,126	6,580	5,360	4,449
Varianza		260,045	43,294	28,734	19,792
Curtosis		-1,186	-1,160	-1,216	-1,243
Error estándar de curtosis		,532	,532	,532	,532
Rango		51	21	17	14

*Nota.* Cuestionario de desempeño laboral del personal de dos centros de salud

La media de desempeño laboral fue de 67,93, con una mediana de 64,00 y una moda de 92. La desviación estándar fue de 16,126, lo que indica una dispersión considerable en los datos. La varianza fue de 260,045. La variable mostró una curtosis negativa (-1,186), lo que sugiere una distribución platicúrtica con colas más ligeras y una concentración de datos más dispersa respecto a la media.

Para la variable de habilidades y capacidades, se observó una media de 23,35, una mediana de 22,00 y una moda de 20. La desviación estándar fue de 6,580, indicando una dispersión moderada en los datos. La varianza fue de 43,294. La variable también mostró una curtosis negativa (-1,160), lo que indica una distribución platicúrtica con colas más ligeras.

La media de comportamientos fue de 24,00, con una mediana y moda de 22,00 y 32 respectivamente. La desviación estándar fue de 5,360, indicando una dispersión moderada en los datos. La varianza fue de 28,734. La variable mostró una curtosis negativa (-1,216), lo que sugiere una distribución platicúrtica similar a las anteriores.

La media de metas y resultados fue de 20,58, con una mediana de 20,00 y una moda de 16. La desviación estándar fue de 4,449, indicando una dispersión relativamente baja en los datos. La varianza fue de 19,792. La variable mostró

una curtosis negativa más pronunciada (-1,243), lo que indica una distribución platicúrtica con colas más ligeras.

### 3.2 Resultados inferenciales

**Tabla 10**

*Pruebas de normalidad de las variables de estudio*

	Estadístico	gl	Sig.
<b>Conflicto organizacional</b>	,099	80	,053
Dimensión Desarmonía	,119	80	,007
Dimensión Incompatibilidad	,177	80	,000
Dimensión Deficiencias comunicativas	,145	80	,000
<b>Desempeño laboral</b>	,138	80	,000

*Nota.* Cuestionario de conflicto organizacional y cuestionario de desempeño laboral del personal de dos centros de salud

Para evaluar la normalidad de los datos, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . La hipótesis nula ( $H_0$ ) establece que la muestra proviene de una distribución normal. La estadística de prueba dio como resultado un valor p de 0.053, lo cual es mayor que  $\alpha$ , por lo tanto, rechazamos la hipótesis alternativa. Esto indica que hay suficiente evidencia para concluir que los datos siguen una distribución normal a un nivel de significancia del 5%. Por lo cual concierne el uso de la prueba estadística para comportamientos normales o paramétricos Coeficiente de correlación de Pearson.

## Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024

H0: No existe relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

**Tabla 11**

*Relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024*

		Desempeño laboral		
		Centro 1	Centro 2	General
Conflictos Organizacionales	Correlación de Pearson	-,291*	,323	-,283*
	Sig. (bilateral)	,047	,067	,011
	N	47	33	80

\*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Se evaluó el desempeño laboral en relación con los conflictos organizacionales en un grupo de 47 empleados. Se encontró una correlación negativa significativa entre el desempeño laboral y los conflictos organizacionales ( $r = -0,291$ ,  $p = 0,047$ ), indicando que a medida que los conflictos organizacionales aumentan, tiende a disminuir el desempeño laboral en este establecimiento. También se evaluó el desempeño laboral en relación con los conflictos organizacionales en un grupo de 33 empleados. No se encontró una correlación entre ambas ( $r = 0,323$ ,  $p = 0,067$ ), sugiriendo que no alcanza el nivel convencional de significancia estadística ( $p < 0,05$ ). El análisis general de ambos centros muestra una correlación significativa ( $r = -0.283^{**}$ ,  $p = 0.011$ ), indicando que hay una asociación entre los conflictos organizacionales y el desempeño laboral en los centros de salud evaluados en Sullana en 2024. Estos resultados indican que la dinámica entre conflictos organizacionales y desempeño laboral puede variar entre diferentes contextos organizacionales, destacando la importancia de gestionar los conflictos de manera efectiva para mejorar el desempeño laboral de manera consistente.

### Hipótesis específica 1

He1: Hay una correlación entre las deficiencias en la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

H0: No hay una correlación entre las deficiencias en la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

**Tabla 12**

*Relación entre las deficiencias en la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024*

		Desempeño laboral		
		Centro 1	Centro 2	General
Deficiencias Comunicativas	Correlación de Pearson	,221	,269	,216
	Sig. (bilateral)	,136	,130	,054
	N	47	33	80

Se evaluó el desempeño laboral en relación con las deficiencias comunicativas en un grupo de 47 empleados. No se encontró una correlación entre las variables ( $r = 0,221$ ,  $p = 0,136$ ), indicando que no hay evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis alternativa y afirmar una relación significativa entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral en este establecimiento. También se evaluó el desempeño laboral en relación con las deficiencias comunicativas en un grupo de 33 empleados. No se encontró una correlación significativa ( $r = 0,269$ ,  $p = 0,130$ ), la relación no alcanza la significancia estadística convencional para aceptar la hipótesis alterna. El análisis general de ambos centros muestra que no existe una relación significativa ( $0,216$ ,  $p = 0,054$ ), entre las deficiencias en la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud en los centros de salud evaluados en Sullana en 2024.

Estos resultados sugieren que, aunque existe una tendencia observada, otros factores podrían estar influyendo en el desempeño laboral además de las

deficiencias comunicativas, o que se necesitarían estudios adicionales con muestras más grandes para detectar una relación estadísticamente significativa.

## Hipótesis específica 2

He2: Existe relación entre la falta de armonía y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024

H0: No existe relación entre la falta de armonía y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024

**Tabla 13**

*Relación entre la falta de armonía y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024*

		Desempeño laboral		
		Centro 1	Centro 2	General
Desarmonía	Correlación de Pearson	,094	,204	-,997**
	Sig. (bilateral)	,528	,256	,000
	N	47	33	80

\*\* . La correlación es muy significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evaluó el desempeño laboral en relación con la desarmonía en un grupo de 47 empleados. No se encontró una correlación significativa ( $r = 0,094$ ,  $p = 0,528$ ), lo que indica que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar una relación significativa entre la desarmonía y el desempeño laboral en este establecimiento, por ende, se acepta la hipótesis nula. También se evaluó el desempeño laboral en relación con la desarmonía en un grupo de 33 empleados. No se encontró una correlación significativa ( $r = 0,204$ ,  $p = 0,256$ ), lo que sugiere la aceptación de la hipótesis nula que indica la no existencia entre las variables.

Estos resultados sugieren que otros factores podrían estar influyendo más significativamente en el desempeño laboral que la percepción de desarmonía en el entorno laboral, o que se necesitarían estudios adicionales con muestras más grandes para detectar una relación estadísticamente significativa.

Pues, al considerar el análisis general de ambos centros combinados, se observa una correlación muy fuerte de  $-0.997^{**}$  ( $p = 0.000$ ) entre la desarmonía y el desempeño laboral. Esto indica que, en conjunto, existe una asociación

significativa y negativa entre la desarmonía percibida y el desempeño laboral del personal de salud en los centros de salud evaluados en Sullana en 2024.

### Hipótesis específica 3

He3: Se evidencia una relación entre la incompatibilidad y el desempeño laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

H0: No se evidencia una relación entre la incompatibilidad y el desempeño laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.

**Tabla 14**

*Relación entre la incompatibilidad y el desempeño laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.*

		Desempeño laboral		
		Centro 1	Centro 2	General
Incompatibilidad	Correlación de Pearson	-,316*	,320	-,974**
	Sig. (bilateral)	,030	,070	,000
	N	47	33	80

\*\* . La correlación es muy significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evaluó el desempeño laboral en relación con la incompatibilidad en un grupo de 47 empleados. Se encontró una correlación negativa significativa ( $r = -0,316$ ,  $p = 0,030$ ), lo que indica que hay una asociación estadísticamente significativa entre la incompatibilidad y el desempeño laboral en este establecimiento. A medida que aumenta la incompatibilidad, tiende a disminuir el desempeño laboral. Lo que sugiere la aceptación de la hipótesis alternativa que indica la aceptación de dicha relación entre las variables. También se evaluó el desempeño laboral en relación con la incompatibilidad en un grupo de 33 empleados. No se encontró una correlación significativa ( $r = 0,320$ ,  $p = 0,070$ ), lo que sugiere en la aceptación de la hipótesis nula. El análisis general combinando ambos centros muestra una correlación muy fuerte de  $0,974^{**}$  ( $p = 0,000$ ) entre la incompatibilidad y el desempeño laboral, esta correlación es negativa y tiene

significancia perfecta que indica comprobación de la hipótesis de esta investigación.

Estos resultados subrayan la importancia de gestionar la incompatibilidad en el entorno laboral de los establecimientos de salud evaluados, especialmente en el Establecimiento 1 donde se observa una correlación significativa con el desempeño laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

En la tabla 11 se presentan los resultados del objetivo general que fue determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3, los hallazgos muestran para el centro 1 una correlación negativa significativa entre ambas variables ( $r = -0,291$ ,  $p = 0,047$ ) y para el centro 2, no se encontró una correlación ( $r = 0,323$ ,  $p = 0,067$ ). Esto indica que, en la primera muestra, se observa una correlación negativa, lo cual refiere que a medida que aumentan los conflictos, el desempeño tiende a disminuir. Esto podría estar relacionado con el estrés, la falta de colaboración o la disminución del compromiso debido a los conflictos, situación distinta a la muestra 2. La falta de correlación significativa en el segundo grupo no necesariamente contradice la literatura existente, ya que la correlación puede ser influenciada por diversos factores contextuales e individuales. Es crucial considerar que los resultados pueden variar según el contexto organizacional, la cultura laboral, y otros factores específicos de cada grupo de empleados. En cuanto a la correlación general de ambos centros muestra una correlación moderada ( $r = -0.283^{**}$ ,  $p = 0.011$ ), indicando que hay una asociación entre los conflictos organizacionales y el desempeño laboral en los centros de salud evaluados en Sullana en 2024. Esto sugiere que los conflictos organizacionales pueden tener un impacto negativo en el desempeño laboral del personal de salud en general.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2007), los conflictos organizacionales pueden actuar como barreras para el desempeño laboral óptimo al afectar tanto el bienestar psicológico de los empleados como la eficacia de los procesos organizacionales. La capacidad de gestionar eficazmente los conflictos, según Chiavenato, es crucial para crear un entorno de trabajo que promueva la productividad y la satisfacción laboral. Además, Chiavenato reconoce que la gestión de conflictos no solo se trata de resolver disputas, sino también de cultivar un ambiente organizacional que fomente relaciones laborales saludables y constructivas. Esto implica establecer sistemas claros de comunicación, clarificar roles y responsabilidades, y fomentar la colaboración entre todos los miembros de la organización.

El hallazgo se asemeja a los encontrados por Sánchez (2023), Ecuador, que indica que estos conflictos afectan directamente, de manera proporcional y causal, el rendimiento laboral. También concuerdan a los resultados encontrados por Serna y Escobar (2023), quienes observaron una correlación significativa entre el clima laboral y el rendimiento de los profesionales de la salud. El clima laboral puede actuar como un moderador importante entre los conflictos organizacionales y el desempeño laboral, afectando cómo se perciben y manejan los conflictos dentro de una organización.

En conclusión, mientras que el estudio encontrado indica que existe una relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral de manera general, los estudios específicos de Sánchez (2023) y Serna y Escobar (2023) también sugieren que, en contextos específicos como agencias de salud pública, el conflicto organizacional puede impactar el desempeño laboral de manera más directa y significativa. Estas similitudes resaltan la importancia de considerar el contexto y los métodos de investigación al interpretar y comparar resultados en el campo de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos.

En la tabla 12, como objetivo específico 1 que fue determinar la relación entre las deficiencias en la comunicación y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024, los hallazgos demuestran que no existe correlación entre la dimensión deficiencias comunicativas y desempeño laboral en ambos grupos (Centro 1.,  $r = 0,221$ ,  $p = 0,136$ . Centro 2  $r = 0,269$ ,  $p = 0,130$ ) la relación no alcanza la significancia estadística convencional para aceptar la hipótesis alterna. En ambos centros, los datos muestran una falta de evidencia para sostener que las deficiencias comunicativas están correlacionadas de manera significativa con el desempeño laboral de los empleados. El análisis general de ambos centros tampoco alcanza significancia ( $0.216$ ,  $p = 0.054$ ), este hallazgo sugiere que las limitaciones en la comunicación no están directamente relacionadas con el desempeño laboral de los empleados del sector salud.

La falta de correlación puede deberse a diversas razones, como variaciones individuales en la percepción de las deficiencias comunicativas,

diferencias en la efectividad de las estrategias de comunicación utilizadas en cada centro, o incluso factores externos no controlados en el estudio. A nivel práctico, estos resultados sugieren que mejorar las habilidades comunicativas podría no tener un impacto directo y significativo en el desempeño laboral tal como se midió en este estudio específico.

En base a la teoría del conflicto este propuso que el conflicto entre las clases sociales es el motor principal del cambio social. En el contexto laboral, este enfoque podría interpretarse considerando que las deficiencias comunicativas podrían ser un reflejo de tensiones o conflictos subyacentes dentro de la estructura organizativa (Bautista & Cienfuegos, 2020). Por ejemplo, problemas en la comunicación podrían ser sintomáticos de divisiones de clase dentro de la organización, como diferencias entre empleados y gerencia, o entre diferentes estratos de trabajadores. También se centra en la interacción cara a cara y los rituales de confrontación. Desde esta perspectiva, las deficiencias comunicativas podrían entenderse como barreras que impiden la efectividad de estas interacciones. Conflictos en las relaciones laborales podrían verse exacerbados si las deficiencias en la comunicación dificultan la resolución de problemas o la cooperación entre los empleados. Por otro lado, enfatiza el papel del conflicto en el mantenimiento y estabilidad de los grupos sociales (Bolgeri y otros, 2023). En este caso, las deficiencias comunicativas podrían contribuir a la fragmentación o división dentro del grupo de empleados. Esto podría manifestarse en tensiones constantes o en una falta de cohesión, lo que afectaría negativamente el desempeño laboral.

En ese sentido, aunque no se encontraron correlaciones significativas entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral en los centros 1 y 2, las teorías del conflicto de Marx, Collins y Coser proporcionan marcos conceptuales útiles para entender cómo las tensiones y problemas de comunicación pueden influir en el funcionamiento organizacional de maneras complejas y a menudo sutiles.

Los hallazgos contradicen a lo encontrado por Ezieshi et al. (2023) en Nigeria identificaron que los conflictos laborales ejercen una influencia significativa en el desempeño de los empleados de la industria de la salud. En Apurímac, Serna y Escobar (2023) encontraron una correlación notable entre

el clima laboral y el rendimiento de los profesionales de la salud, sugiriendo que un ambiente laboral positivo puede mejorar la eficacia laboral. Motta (2023) en Lima investigó las relaciones interpersonales y su impacto en el manejo de conflictos en enfermería, revelando una conexión significativa y moderada entre estas variables en el servicio de urgencias del Hospital de Lima. Además, Chávez (2020) también en Lima, destacó la interrelación entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales, enfatizando la importancia de estos aspectos para el bienestar laboral y el desempeño profesional en entornos de salud.

En conclusión, mientras que estudios previos han encontrado relaciones significativas entre el conflicto laboral, las relaciones interpersonales y el clima laboral con el desempeño en el sector salud, los resultados en los Centros de Salud I-3 Sullana indican una falta de evidencia para sostener que las deficiencias comunicativas específicamente correlaciona significativamente con el desempeño laboral. Esto sugiere que otros factores podrían estar influyendo en el desempeño de los empleados en estos establecimientos específicos.

En la tabla 13, con respecto al objetivo específico 2, que fue determinar la relación entre la falta de armonía y el desempeño laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024, para el centro 1 el resultado muestra que no se encontró una correlación significativa ( $r = 0,094$ ,  $p = 0,528$ ) como sucedió en el centro 2 ( $r = 0,204$ ,  $p = 0,256$ ), en ambos centros, los datos muestran una falta de evidencia para sostener que la desarmonía está correlacionada de manera significativa con el desempeño laboral de los empleados. Sin embargo, al considerar el análisis general de ambos centros combinados, se observa una correlación muy fuerte de  $-0.997^{**}$  ( $p = 0.000$ ) entre la desarmonía y el desempeño laboral, con una asociación significativa y negativa. Esto puede darse porque el tamaño de la muestra es mayor en conjunto.

Estos resultados indican que, aunque la desarmonía puede tener efectos negativos en el ambiente laboral, su impacto directo y cuantificable en el desempeño individual puede ser limitado. Esto podría orientar a los gestores y líderes a considerar estrategias adicionales para mejorar la

armonía y la colaboración en los equipos, con el fin de maximizar el potencial de desempeño de los empleados.

Desde la teoría del conflicto, esto podría interpretarse como que, aunque pueda haber desarmonía entre los empleados, otros aspectos de los conflictos subyacentes podrían estar afectando la relación directa como la motivación, la cohesión del equipo o la satisfacción laboral, aunque estos efectos no se reflejen en la correlación directa medida en este estudio (Baron, 2006)

Chiavenato (2007) destaca que la armonía en el ambiente de trabajo es fundamental para promover un clima organizacional positivo, donde los empleados se sientan motivados y comprometidos. La discordia, por otro lado, puede generar tensiones, conflictos y disminuir la colaboración entre los equipos. Además de la armonía o desarmonía en el equipo, otros factores como el liderazgo, la estructura organizacional, las políticas de recursos humanos y la claridad en los roles y responsabilidades pueden influir significativamente en el desempeño laboral de los empleados.

También propone que la gestión eficaz de conflictos es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Esto implica no solo la resolución de disputas cuando surgen, sino también la prevención de conflictos a través de la creación de políticas y prácticas que fomenten la comunicación abierta y la colaboración. La desarmonía puede ser un indicador de una cultura organizacional subóptima, donde las normas y valores no están alineados o donde la comunicación y la cooperación entre equipos son deficientes. Una cultura organizacional negativa puede contribuir a la falta de compromiso, motivación y, en última instancia, al bajo desempeño laboral de los empleados.

El hallazgo se contrapone a lo encontrado por También Motta (2023), Lima, el objetivo de su investigación fue examinar el vínculo entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en el personal de enfermería, la dependencia estableció una relación significativa, directa y moderada. También en la misma línea Chávez (2020), se encontró una conexión entre los conflictos laborales y las relaciones interpersonales.

Finalmente, en la tabla 14, con respecto al objetivo específico 3 que fue determinar la relación entre la incompatibilidad y el desempeño laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024, con respecto al centro 1 se encontró una correlación negativa significativa ( $r = -0,316$ ,  $p = 0,030$ ), por otro lado, también se evaluó el desempeño laboral en relación con la incompatibilidad en un grupo de empleados del centro 2, no encontrando evidencia significativa ( $r = 0,320$ ,  $p = 0,070$ ), la comparación y el análisis de estos resultados destacan la variabilidad en la relación entre incompatibilidad y desempeño laboral según el contexto organizacional específico. El análisis general combinando ambos centros muestra una correlación muy fuerte de  $-0.974^{**}$  ( $p = 0.000$ ) entre la incompatibilidad y el desempeño laboral. Esta correlación negativa indica que, en conjunto, existe una asociación significativa entre la percepción de incompatibilidad y el desempeño laboral del personal de salud en los centros de salud evaluados en Sullana en 2024.

Mientras que en un centro se encontró una correlación negativa significativa, en otro grupo no se observó una correlación significativa, lo que resalta la importancia de considerar las particularidades de cada entorno laboral al interpretar estos resultados.

La teoría del conflicto sugiere que las incompatibilidades entre los empleados pueden generar tensiones y disputas que afectan negativamente la colaboración y la eficiencia laboral. Esta correlación negativa podría reflejar conflictos no resueltos o dificultades en la comunicación y la cooperación dentro del grupo de trabajo (Biduchak & Chornenka, 2022). Desde la perspectiva de Chiavenato, una cultura organizacional bien desarrollada juega un papel fundamental en la gestión de la incompatibilidad. Una cultura que fomente el respeto mutuo, la colaboración y la resolución de conflictos de manera constructiva puede ayudar a reducir los conflictos derivados de la incompatibilidad y promover un ambiente donde los empleados se sientan valorados y motivados.

También sugiere que otros factores organizacionales, como el liderazgo efectivo, la estructura de comunicación, las políticas de recursos humanos y el diseño del trabajo, pueden moderar la relación entre incompatibilidad y desempeño laboral. Por ejemplo, un liderazgo que fomente la gestión

proactiva de conflictos y la creación de equipos multidisciplinarios puede mitigar los efectos negativos de la incompatibilidad en la productividad y la satisfacción laboral.

La teoría de la cultura organizacional de Edgar Schein (2010) sostiene que la cultura de una organización se compone de artefactos visibles, valores adoptados y supuestos básicos subyacentes. La incompatibilidad surge cuando hay discordancia entre los valores y creencias de los empleados y los de la organización. Esta falta de alineación puede generar conflictos interpersonales y de tareas, disminuyendo la moral del personal y afectando negativamente su desempeño laboral, esta incompatibilidad puede manifestarse en desajustes entre los protocolos institucionales y las prácticas clínicas del personal, resultando en una menor calidad de atención al paciente. La teoría de Schein subraya la importancia de una cultura organizacional alineada, ya que una incompatibilidad puede llevar a un aumento del estrés laboral, mayor rotación del personal y un desempeño subóptimo.

Los hallazgos se asimilan a los encontrados por Sánchez y Árraiz (2023), Ecuador, su investigación indica que las causas de estos conflictos se atribuyeron a las discrepancias de valores entre los miembros del equipo odontológico, así como a problemas personales entre los colaboradores que apoyan diferentes opciones. También Motta (2023), Lima, indica que la dependencia de las relaciones interpersonales en el manejo de conflictos en el servicio de urgencias del Hospital de Lima se estableció correlacionando ambas variables, mostrando una relación significativa, directa y moderada.

Pero llegan a contraponerse con el hallazgo de Abarca, et al (2020) Arequipa, en su estudio, aunque la mayoría percibió los conflictos de Comunicación-Personal como los más comunes y los gestionó de manera cooperativa, no se pudo establecer un vínculo claro entre la tipología de conflictos laborales y su abordaje por parte del personal de enfermería.

Con relación a lo encontrado, los resultados encontrados en el centro 1 respecto a la incompatibilidad y el desempeño laboral sugieren que, según la muestra y el tamaño del grupo evaluado, las incompatibilidades pueden

tener un impacto significativo negativo en el desempeño laboral, pero este efecto puede no ser siempre evidente dependiendo del contexto específico y las dinámicas organizacionales. La teoría del conflicto y la teoría de Chiavenato proporcionan marcos conceptuales útiles para entender cómo gestionar estos aspectos para mejorar el funcionamiento de las organizaciones.

Dentro de las limitaciones las correlaciones encontradas son significativas estadísticamente, pero es importante considerar que la correlación no implica causalidad. Otros factores no medidos podrían influir tanto en los conflictos organizacionales como en el desempeño laboral, lo que limita la capacidad de establecer relaciones causales directas. Por otro lado, los resultados se basan en datos específicos de cada establecimiento de salud (Centro 1 y Centro 2). Esto limita la generalización de los hallazgos a otros contextos o poblaciones, ya que las dinámicas organizacionales pueden variar considerablemente.

Dentro de las implicancias prácticas pesar de las limitaciones, los resultados sugieren la necesidad de implementar intervenciones específicas para abordar los conflictos organizacionales, particularmente en el Establecimiento de Salud 2, donde se observa un alto nivel de conflictividad. Esto podría incluir programas de gestión de conflictos, mejoras en la comunicación interna y desarrollo de liderazgo.

El aporte de los hallazgos puede servir como evidencia para respaldar la implementación de políticas y prácticas organizacionales que promuevan un ambiente de trabajo saludable y productivo. Esto puede incluir desde la revisión de políticas de comunicación hasta la implementación de programas de bienestar laboral, también que pueden servir como punto de partida para investigaciones más profundas que exploren las dinámicas subyacentes de los conflictos organizacionales y su impacto en el desempeño laboral en diferentes contextos y poblaciones.

En conclusión, mientras que los resultados proporcionan información valiosa sobre las relaciones entre variables clave en entornos de salud, es

esencial considerar las limitaciones metodológicas al interpretar y aplicar estos hallazgos en la práctica administrativa y clínica.

## V. CONCLUSIONES

1. Se concluye para el Centro 1, una correlación negativa significativa ( $-0,291$ ,  $p = 0,047$ ) entre el desempeño laboral y los conflictos organizacionales y para el Centro 2, los resultados no indican una correlación entre las variables ( $r = 0,323$ ,  $p = 0,067$ ) El análisis general de ambos centros muestra una correlación moderada ( $r = -0.283^{**}$ ,  $p = 0.011$ ).
2. Se concluye, que no existe una correlación entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral para el centro 1, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $0,221$  y un valor  $p$  de  $0,136$ , ni para el Centro 2 ( $r = 0,269$ ) El análisis general de ambos centros tampoco muestra correlación ni alcanza significancia ( $0.216$ ,  $p = 0.054$ )
3. Para el Centro 1, se concluye que no se muestra una correlación  $p$  entre la desarmonía y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $0,094$  y un valor  $p$  de  $0,528$ , y para el Centro 2, los datos proporcionados no muestran una correlación las variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $0,204$  y un valor  $p$  de  $0,256$ . Sin embargo, al considerar el análisis general de ambos centros combinados, se observa una correlación muy fuerte de  $0.997^{**}$  ( $p = 0.000$ ) entre la desarmonía y el desempeño laboral
4. Para el Centro 1, se llega a concluir que los resultados muestran una correlación negativa significativa ( $-0,316$ ,  $p = 0,030$ ) entre la incompatibilidad percibida y el desempeño laboral y para el Centro 2, los datos indican una correlación positiva moderada entre la incompatibilidad percibida y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de  $0,320$  y un valor  $p$  de  $0,070$ . El análisis general combinando ambos centros muestra una correlación muy fuerte de  $0.974^{**}$  ( $p = 0.000$ ) entre la incompatibilidad y el desempeño laboral.
5. Se llega a concluir para el Establecimiento de Salud 1, que la mayoría de los conflictos organizacionales se encuentran en el nivel medio, representando el

66,0% de los casos y para el Establecimiento de Salud 2, los datos muestran Conflictos organizacionales de nivel alto, representando el 48,5% del total.

6. Se concluye para el Establecimiento de Salud 1 en relación al desempeño laboral se presenta en nivel medio, representando el 57,4% y para el Establecimiento de Salud 2, un nivel medio, representando el 69,7%.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la jefatura de ambos centros médicos que implementen estrategias efectivas de gestión de conflictos que promuevan un ambiente de trabajo colaborativo y positivo. Esto podría incluir programas de capacitación en habilidades de resolución de conflictos, promoción de la comunicación abierta y establecimiento de políticas claras para manejar disputas internas.
2. Se recomienda que la jefatura de ambos centros de salud enfoque sus esfuerzos en la gestión proactiva de conflictos y en la promoción de un ambiente laboral donde se fomente la colaboración y el entendimiento mutuo entre los miembros del equipo. Esto puede lograrse a través de iniciativas como sesiones de trabajo en equipo, talleres de resolución de conflictos y promoción de una cultura organizacional que valore la diversidad de opiniones y la resolución pacífica de disputas.
3. Se recomienda a las coordinaciones de los diferentes servicios de ambos C.S. implementar estrategias que mejoren la comunicación interna. Esto podría incluir programas de capacitación en habilidades comunicativas para todos los servicios de los C.S, fomento de una cultura abierta y transparente donde se valore la retroalimentación constructiva, y el uso de herramientas tecnológicas adecuadas para facilitar la comunicación y la colaboración entre los equipos.
4. Se recomienda que las jefaturas de los diferentes servicios revisen regularmente las asignaciones de tareas y realice evaluaciones de competencias para asegurar un alineamiento adecuado entre las habilidades individuales y las responsabilidades laborales. Esto puede implicar la implementación de programas de desarrollo profesional y capacitación específica para mejorar las habilidades necesarias para el desempeño efectivo en el trabajo asignado.

## REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S., y Narda., B. (16 de marzo de 2020). *Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería*. Retrieved 7 de mayo de 2024, from [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412020000100014](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100014)
- Avila, E., y Vivar, B. (2021). *Conflictos laborales y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jauja*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Avila\\_Vivar\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9773/6/IV_PG_MRHGO_TE_Avila_Vivar_2021.pdf)
- Baron. (2016). *Manejo de conflicto*. Fundación compromiso.
- Baron, E. (2006). Manejo de Conflicto. *Fundación Compromiso*, 1(1), 1-19.
- Bautista, R., y Cienfuegos, R. (diciembre de 2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://www.researchgate.net/publication/348144181\\_El\\_desempeno\\_laboral\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_teorica](https://www.researchgate.net/publication/348144181_El_desempeno_laboral_desde_una_perspectiva_teorica)
- Biduchak, A., & Chornenka, Z. (2022). Research of Conflict Situation Management in Medical Organizations. *Scientific Research*, 14(7). <https://doi.org/https://doi.org/10.4236/health.2022.147052>
- Bohorquez, A. (2019). *Salud en el trabajo*. Retrieved 14 de abril de 2024, from <https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/02/ADISS2016-493.pdf>
- Bolgeri, P., Gonzalez, M., Da Silva, G., y Orstigue, I. (4 de enero de 2023). *Habilidades de comunicacion interpersonal*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50652022000100209](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50652022000100209)
- Borges et al. (2018). Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de*

*Enfermería*, 34(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es)

Buol, P. (2020). *Comunicación, Confianza, Cooperación*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://www.pablobuol.com/capacitacion/comunicacion\\_confianza\\_cooperacion.htm](https://www.pablobuol.com/capacitacion/comunicacion_confianza_cooperacion.htm)

Busquet, J. (2015). La sociología del conflicto. Retrieved 17 de abril de 2024, from [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Duran/publication/359482274\\_La\\_sociologia\\_del\\_conflicto\\_PID\\_00248352/links/623eeb5421077329f2d525cc/La-sociologia-del-conflicto-PID-00248352.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Duran/publication/359482274_La_sociologia_del_conflicto_PID_00248352/links/623eeb5421077329f2d525cc/La-sociologia-del-conflicto-PID-00248352.pdf)

Chacin, J. (24 de junio de 2022). *Desempeño laboral*. Retrieved 18 de abril de 2024, from <https://es.scribd.com/document/579605148/desempeno-laboral>

Chávez, E. (2016). *Conflictos laborales y su relación con la productividad comercial en la Financiera Micredit Perú 2016*. [Tesis Inédita - Universidad Privada del Norte]: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13584>

Chávez, Z. (2020). *Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en enfermeras y personal técnico del hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral - 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061\\_06102057\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5715/T061_06102057_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiavenato. (2007). *Administración de recursos humanos*. Retrieved 20 de mayo de 2024, from [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

Chiavenato, I. (2001). Retrieved Abril 11, 2024, from Administración de Recursos Humanos .

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Retrieved 20 de mayo de 2024, from [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). Enfoque del comportamiento en la administración. En *Introducción a la teoría general de la administración* (pp. 277- 281). Mexico. Retrieved 17 de abril de 2024, from [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). En Interamericana (Ed.), *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da Edición. ed.). Mexico: McGRAW - HILL. Retrieved 20 de mayo de 2024, from [https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion](https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion)
- Chiavenato, I. (2009). En Interamericana (Ed.), *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da Edición. ed.). Mexico: McGRAW - HILL. Retrieved 20 de mayo de 2024, from [https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento\\_Organizacional\\_Idalberto\\_Chiavenato\\_McGrawhill\\_2da\\_Edicion](https://www.academia.edu/36439074/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Retrieved April 13, 2024.
- Damian, J., Castillo, E., Reyes, C., Salas, R., y Ayala, C. (2021). *Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19*. Retrieved 7 de mayo de 2024, from <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1346566>
- Espinoza, H. (1998). *Productividad la solución a los problemas de la empresa*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from

[https://www.academia.edu/106533797/Productividad\\_la\\_soluci%C3%B3n\\_a\\_los\\_problemas\\_de\\_la\\_empresa](https://www.academia.edu/106533797/Productividad_la_soluci%C3%B3n_a_los_problemas_de_la_empresa)

Eurofound y OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Retrieved 14 de ABRIL de 2024, from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_723962.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_723962.pdf)

Ezieshi, F., Isioma, W., Nkechi, P., & Kalu, E. (2023). Labor conflict and employee productivity in the healthcare sector: a case study. *Revisión de gobierno corporativo y comportamiento organizacional*, 7(3), 70-79. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22495/cgobrv7i3p6>

Fernandez, A. (10 de diciembre de 2022). *Creatividad en el entorno laboral*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://es.linkedin.com/pulse/creatividad-en-el-entorno-laboral-antonio-fernandez-san-emeterio>

Figueroa, Y. (2020). *Estrategias de negociacion para la solucion de conflictos laborales en la empresa procesadora y comercializadora Delgado S.A.C.* Retrieved 2024 de mayo de 2021, from <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7661/Ygnacio%20Figueroa%20Aldelver.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcia, A., y Argimon, J. (noviembre de 2016). *La transparencia en la toma de decisiones de salud pública*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://gacetasanitaria.org/es-la-transparencia-toma-decisiones-salud-articulo-S0213911116300954>

Gonzales, B., y Riascos, D. (2019). *Influencia del clima organizacion en la productividad de las empresas colombiana*. Retrieved 20 de mayo de 2024, from <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4488/Trabajo%20de%20Grado.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Gonzales, M. (2006). *Gestión de Conflictos Laborales*. INNOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN, S.L.: <https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&printsec=frontco>

ver&dq=gestion+de+conflictos&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjOtlqppjofrAhVhGbkGHSUZB9kQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20conflictos&f=false

Gonzales, W., y Vilchez, R. (13 de agosto de 2021). *Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/html/>

Gonzales. (14 de enero de 2021). *Enfoque de Randall Collins*. Retrieved 18 de abril de 2024, from <https://es.scribd.com/document/490720170/Enfoque-de-Randall-Collins>

Hernandez, G. (8 de agosto de 2023). *“La satisfacción laboral es clave para el desarrollo de las organizaciones”*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.udep.edu.pe/hoy/2023/08/la-satisfaccion-laboral-es-clave-para-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>

Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. *Mc Graw Hill*, V.

Hernandez, e. a. (2018). Metodología de la investigación. *Sexta ed.* Retrieved 25 de Junio de 2021.

Hernández, et al. (2018). Metodología de la investigación. *Mc Graw Hill*, V.

Hernandez, J., Gallarzo, M., y Espinoza, J. (2011). Comunicación organizacional y resolución de conflictos. En J. Hernandez, M. Gallarzo, y J. Espinoza, *Desarrollo organizacional* (Primera edición ed., pp. 186-). Mexico: Cámara Nacional de la industria Editorial Mexicana. Retrieved 6 de mayo de 2024, from [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24644w/Desarrollo\\_OrganizacionI\\_Enfoque\\_Latinoamericano.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24644w/Desarrollo_OrganizacionI_Enfoque_Latinoamericano.pdf)

Huaire, E. (2019). Retrieved 15 de mayo de 2024, from *Metodo de investigacion* : <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>

Huaman, J., Treviños, L., y Medina, W. (11 de diciembre de 2022). *Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas*. <https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>

- José, O., & Juárez, H. (2019). Administración y evaluación del desempeño del personal. *ResearchGate*, 1(1). Retrieved junio 15, 2023, from Desempeño SOdEd: <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.16695.78248>
- Lainez, J. (10 de noviembre de 2020). *La teoría del conflicto*. Retrieved 17 de abril de 2024, from SCRIBD: <https://es.scribd.com/presentation/483738280/La-teoria-del-Conflicto-Presentacion-Copan>
- Lima, R. (2024). Retrieved 14 de mayo de 2024, from Estudio Experimental vs Estudio no experimental : <https://es.linkedin.com/pulse/estudio-experimental-vs-cu%C3%A1l-elegir-para-tu-rocio-lima-orbegoso-bmpke>
- Lluncor, M., Cacho, A., Carranza, R., y Baique, D. (junio de 2023). *Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú*. Retrieved 23 de mayo de 2024, from <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/40470>
- Losada, M. (15 de julio de 2020). *La administración científica y la condición contingente del ser humano*. Retrieved 7 de mayo de 2024, from <https://www.scielo.br/j/es/a/HzxFjVrZLVzzZPVGkR7knMd/?format=html#>
- Martin, D. (10 de julio de 2023). *Desempeño laboral y como medirlo*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Martinez, D. (abril de 2020). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar*. Retrieved 7 de mayo de 2024, from <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1276/1280#:~:text=La%20mediaci%C3%B3n%20es%20un%20proceso,llegar%20a%20un%20acuerdo%20satisfactorio.>
- Mata, L. (2019). Retrieved 15 de mayo de 2024, from Profundidad o alcance de los estudios cuantitativos.: <https://investigaliacr.com/investigacion/profundidad-o-alcance-de-los-estudios-cuantitativos/>

- Mealla, S. (16 de marzo de 2024). *La Importancia de la Claridad en Roles y Responsabilidades en el Éxito Organizacional*.  
<https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-claridad-en-roles-y-el-%C3%A9xito-sebasti%C3%A1n-mealla-1agnf>
- Morán, J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1. Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educación Médica*, 17(4).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.edumed.2016.07.001>
- Moreno, I. (31 de agosto de 2021). *El conflicto Positivo o Negativo*. Retrieved 18 de abril de 2024, from <https://es.scribd.com/presentation/668376501/El-Conflicto-Positivo-o-Negativo>
- Motta, I. (2023). *Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022*. [Tesis de maestría - UCV]:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108517>
- Noreña, e. a. (2021). *Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación*. Aquican:  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2019). Retrieved 15 de mayo de 2024, from El estudio descriptivo de la investigación científica:  
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- OIT. (2022). *Panorama laboral 2022: America latina y el Caribe*. Retrieved 15 de abril de 2024, from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_867497.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_867497.pdf)
- Olivos, F. (20 de julio de 2023). *La tecnica e instrumento en la investigacion científica*.  
<https://revista.sciencevolution.com/index.php/sciencevolution/article/view/62>
- Organizacion internacional del trabajo. (2019). *Sistema de resolucion de Conflictos laborales, Directrices para mejorar el desempeño*. Retrieved 14

de abril de 2024, from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms\\_337941.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf)

Oscarima, A. (2020, febrero). *El Conflicto y la Negociación desde la Complejidad en las Organizaciones Pública*. Retrieved abril 17, 2024, from Metropolis: <https://metropolis.metrouni.us/index.php/metropolis/article/download/25/18/33>

Padovan, I. (2020). *Teorias de la motivacion*. Retrieved 7 de mayo de 2020, from [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf)

Paya, C. (15 de setiembre de 2022). *Los conflictos laborales: algunos tips para su comprensión*. <https://www.obsbusiness.school/blog/los-conflictos-laborales-algunos-tips-para-su-comprension>

Petrone, P. (2021). Características del conflicto en las organizaciones de salud y estrategias para su resolución. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/3555/355570754002/html/>

Petrone, P. (21 de marzo de 2022). *Características del conflicto en las organizaciones de salud y estrategias para su resolución*. Retrieved 14 de abril de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/3555/355570754002/html/>

Pilligua, C., y Urteaga, F. (29 de mayo de 20219). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>

Piña, L., y Jimenez, L. (junio de 2021). *La negociación: Una opción gerencial*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8443449&info=resumen>

Piscoya, P., & Leyva, J. (2017). Intercambio internacional para la adquisición de competencias en la enseñanza de la Enfermería: un análisis reflexivo bajo la teoría de Patricia Benner. *Index de enfermería*, 26(1). <https://doaj.org/article/be6669a6a84f418aaa0e976990799987>

- Polo, M. (2019). Retrieved 23 de marzo de 2024, from La Responsabilidad etica:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732019000100049&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-92732019000100049&script=sci_abstract)
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., y Sanchez, T. (octubre de 2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú*. Retrieved 15 de abril de 2024, from [https://www.researchgate.net/publication/368124534\\_Clima\\_organizaciona\\_l\\_y\\_desempeno\\_laboral\\_en\\_trabajadores\\_de\\_la\\_microred\\_de\\_salud\\_Bagua\\_Grande\\_en\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/368124534_Clima_organizaciona_l_y_desempeno_laboral_en_trabajadores_de_la_microred_de_salud_Bagua_Grande_en_Peru)
- Pujay, O. (23 de julio de 2023). *Estadística aplicada a la investigación educativa*. <https://es.slideshare.net/slideshow/poblacion-y-muestra-pre-gradoppt/259521074>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1). <https://doi.org/https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1053249>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2). <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rueda, R., Muñoz, M., y Garcia, L. (2019). *Desempeño laboral*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/17274/Cap%C3%ADtulo\\_5\\_desempe%C3%B1o\\_laboral.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/17274/Cap%C3%ADtulo_5_desempe%C3%B1o_laboral.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Ruiz, J. (2015). Técnicas de evitación y resolución de conflictos. En J. Ruiz, *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (pp. 123 - 133). Ediciones de la U . Retrieved 20 de mayo de 2024, from [https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=jRNUEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Una+actitud+positiva+frente+a+los+conflictos+en+el+%C3%A1mbito+laboral.&ots=uO8BoH50FC&sig=WmbkvuWSKW4ybqRFSB7Ko\\_-HSvc&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=jRNUEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Una+actitud+positiva+frente+a+los+conflictos+en+el+%C3%A1mbito+laboral.&ots=uO8BoH50FC&sig=WmbkvuWSKW4ybqRFSB7Ko_-HSvc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true)

- Sánchez, D. (2023). Retrieved abril 15, 2024, from Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/download/2005/2388/5769>
- Sánchez, D., & Arráiz, E. (2023). Conflicto organizacional del personal odontológicos en centro públicos de salud. *Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestió*, 8(2). [https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/370461185\\_CONFLICTO\\_ORGANIZACIONAL\\_DEL\\_PERSONAL\\_ODONTOLOGICO\\_EN\\_CENTROS\\_PUBLICOS\\_DE\\_SALUD](https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/370461185_CONFLICTO_ORGANIZACIONAL_DEL_PERSONAL_ODONTOLOGICO_EN_CENTROS_PUBLICOS_DE_SALUD)
- Saridi, M., Panagiotidou, A., Tosaka, A., Panagiotidou, M., & Sarafis, P. (2021). Workplace interpersonal conflicts among healthcare professionals: A survey on conflict solution approach at a General Hospital. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 468-477. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1661114>
- Serna, S., & Escobar, I. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del Clas Talavera, Apurímac, 2022*. [Tesis de maestría - UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO]: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7827/TESI-SERNA-ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soler, B. (2021). *Que es el conflicto organizacional* . <https://funcionamediacion.com/que-es-el-conflicto-organizacional-causas-sintomas-antidotos/>
- Solis, M., y Moreira, J. (julio de 2021). *Intervencion del trabajados en conflictos laborales*. Retrieved 20 de mayo de 2024, from <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/tejedora/article/view/313>
- Torres, F., Cantu, M., Segoviana, J., y Cantu, L. (2023). *Insatisfaccion laboral en una organizacion sin fines de lucro*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from [https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2023/12/03\\_7014\\_Com\\_Cantu\\_v48n12\\_5.pdf](https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2023/12/03_7014_Com_Cantu_v48n12_5.pdf)

- Tuneu, A. (26 de octubre de 2023). *La importancia de la proactividad en el desempeño profesional*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://blogs.uoc.edu/mel/es/la-importancia-de-la-proactividad-en-el-desempeno-profesional/>
- Vega, A. (30 de abril de 2024). *Selección de la muestra y muestreo en investigación*. <https://es.slideshare.net/slideshow/seleccin-de-la-muestra-y-muestreo-en-investigacin-cualitativapdf/267675514>
- Villalobos, M., y Pertuz, F. (2019). *Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia*. Retrieved 21 de mayo de 2020, from <https://www.redalyc.org/journal/5727/572761149002/html/>
- Vinatea & Toyama. (noviembre de 2022). *Primer informe de conflictividad laboral*. Retrieved 1 de mayo de 2024, from <https://www.vinateatoyama.com/wp-content/uploads/2022/11/VT-REVISTA-1122.pdf>
- Zendesk. (5 de febrero de 2024). *Comunicación organizacional*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>
- Zendesk. (31 de enero de 2024). *Flujos de comunicación interna: 3 tips de éxito para potenciar la gestión*. Retrieved 21 de mayo de 2024, from <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>

## ANEXO

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Conflictos laborales</b>	En el mundo de las relaciones del mercado laboral, los conflictos laborales se consideran un fenómeno común debido a la coexistencia de dos elementos aparentemente opuestos; los empleadores por un lado y los empleados por el otro, conflictos de intereses y oposición de la sociedad y especialmente como organización, ya sea un resultado directo de las relaciones de la empresa o un resultado inherente de la propia empresa	Se medirá a través de tres dimensiones: desarmonía, incompatibilidad y deficiencias comunicativas	Desarmonía	Percibe de forma frecuente conflictos en el trabajo. Desarrolla una actitud positiva frente a los conflictos. Maneja de forma adecuada las relaciones laborales y sus responsabilidades.	Ordinal
			Incompatibilidad	Percibe conflictos de interés en sus compañeros o jefes. Está de acuerdo con las condiciones laborales de la organización.	
			Deficiencias Comunicativas	Claridad en las expectativas laborales Flujo de comunicación Transparencia y participación en toma de decisiones Habilidades de comunicación interpersonal Clima laboral	
<b>Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral se refiere al comportamiento de un empleado en el desempeño de las funciones y tareas básicas requeridas por su puesto en un ambiente de trabajo específico, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia, competencias profesionales, actitudes, cualidades personales y valores que ayudan a alcanzar los objetivos	Se medirá a través de tres dimensiones: las habilidades y capacidades, los comportamientos y las metas y resultados.	Habilidades y capacidades	Presenta los conocimientos adecuados para el puesto en el que trabaja. Comprende fácilmente situaciones problemáticas en la organización Manifiesta la capacidad de iniciativa resolución frente a problemas en su puesto de trabajo.	Ordinal
			Comportamientos	Desarrolla una actitud de cooperación con la organización. Manifiesta creatividad en el desempeño de sus labores.	
			Metas y resultados	Percibe satisfacción en su nivel de producción laboral.	

Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024</b>	<b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024?	<b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024.	<b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.	Conflictos Organizacionales	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental
		<b>Objetivos específicos</b> Evaluar la correlación entre las deficiencias comunicativas y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024.	<b>Hipótesis Específicas</b> He1: Hay una correlación entre las deficiencias en la comunicación y el rendimiento laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana en 2024	Desempeño laboral	Método: Hipotético – deductivo
		Identificar la relación que existe entre la dimensión desarmonía y el desempeño laboral en el personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024.	He2: Existe relación entre la falta de armonía y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024	Habilidades y capacidades Comportamientos Metas y resultados	Población: 80 profesionales de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana en el año 2024. Muestra: 80 profesionales de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana en el año 2024. Muestreo: muestreo no probabilístico
		Identificar la relación que existe entre la dimensión incompatibilidad y el desempeño laboral en el personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024.	He3: se evidencia una relación entre la incompatibilidad y el rendimiento laboral del personal de salud en dos centros de salud I-3 Sullana en 2024.		Técnica e instrumento: Encuesta Instrumento: Cuestionario

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>
<b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <b>Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024</b>
<p><b><i>Estimados participantes</i></b></p> <p>Soy estudiante de post grado de la Universidad Cesar Vallejo y me encuentro realizando una investigación que tiene como finalidad Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024; razón por la cual pido de su ayuda para llenar el presente cuestionario. Asimismo, los datos recopilados serán utilizados para fines académicos.</p> <p style="text-align: center;"><b>Agradeciéndole de ante mano su gentil apoyo.</b></p> <p><b>Instrucciones:</b> Lea atentamente cada enunciado y marque con un aspa (X) cada una de las preguntas propuestas en el siguiente cuestionario  Dónde: <b>1:</b> NUNCA, <b>2:</b> CASI NUNCA, <b>3:</b> A VECES <b>4:</b> CASI SIEMPRE, <b>5:</b> SIEMPRE.</p> <p><b>Datos generales:</b>  Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ).  Edad: 20 a 35 ( ) 36 a 50 ( ) mas de 50 ( )  Grupo ocupacional: Médico ( ) Licenciado de enfermería ( ) Obstetra ( ) Técnico de enfermería ( ).  Condición laboral: Contratado ( ) Nombrado ( ).  Tiempo de servicios, en años: 1-5 ( ) 6 -10 ( ) 11 a más ( )</p>

### CUESTIONARIO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL

DESARMONIA	S	CS	AV	CN	N
1. ¿Con que frecuencia hay disputas entre los empleados y los representantes del centro de salud?					
2. ¿Alguna vez ha tenido un desacuerdo laboral con un compañero de trabajo?					
3. ¿Con qué frecuencia ocurren conflictos con sus compañeros?					
4. ¿Cree que se desarrolla una buena relación laboral con tus compañeros de trabajo?					
5. ¿Los representantes de la entidad manejan adecuadamente los conflictos desarrollados en la organización?					
6. ¿Consideran las iniciativas presentadas por sus compañeros en la organización?					

7. ¿Consideras que el trato laboral que recibes es equitativo?					
8. ¿Se desarrolla un ambiente de confianza entre los compañeros de trabajo?					
9. ¿Se ayudan mutuamente cuando hay una sobrecarga de tareas en su centro de trabajo?					
10. ¿Se encuentran claramente definidas las posiciones, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?					
<b>INCOMPATIBILIDAD</b>					
11. ¿Cada que tiempo has presenciado algún conflicto laboral que haya llevado a la renuncia de un empleado?					
12. ¿Con que frecuencia el jefe directo fomenta actitudes positivas para alcanzar los objetivos de la organización?					
13. ¿Ha recibido apoyo de su jefe directo cuando se enfrenta a un conflicto laboral?					
14. ¿Qué tan frecuentemente buscas soluciones que beneficien a todas las partes involucradas en un conflicto laboral?					
15. ¿Están claramente diferenciados los roles, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?					
16. ¿Con que frecuencia has sido trasladado a otro puesto desde su ingreso?					
17. ¿Su centro de trabajo utiliza el rendimiento laboral como base para el desempeño de cargos y/o jefaturas?					
18. ¿Cada cuánto tiempo el jefe directo reconoce y felicita a los empleados cuando realizan un buen trabajo en equipo?					
19. ¿Piensa que tiene una carga de trabajo excesiva?					
20. ¿Las instalaciones de su área de trabajo le proporcionan seguridad?					
21. ¿Cree que su puesto actual se ajusta a su perfil profesional?					
<b>DEFICIENCIAS COMUNICATIVAS</b>					
22. ¿Entiende claramente cuáles son sus responsabilidades y tareas en el centro de salud?					
23. ¿Expresas libremente tus opiniones y preocupaciones en el trabajo?					
24. ¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?					
25. Cuando hay cambios importantes en tu área o servicio ¿te informan adecuadamente sobre ellos?					
26. ¿Con qué frecuencia hay malos entendidos entre colegas debido a una comunicación ineficaz?					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

<b>HABILIDADES Y CAPACIDADES</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
1. ¿Las tareas y funciones que desempeña están acorde con los conocimientos de su grupo ocupacional?					
2. ¿Con qué frecuencia asistes a capacitaciones en su área de trabajo?					
3. ¿Discierne con facilidad las situaciones problemáticas en su entorno laboral?					
4. ¿Te permiten sugerir soluciones para los problemas laborales que surgen en el centro de salud?					
5. ¿Actúa proactivamente cuando se enfrenta a situaciones difíciles en su lugar de trabajo?					
6. ¿Tomas la iniciativa en la resolución de problemas laborales?					
7. ¿Sus decisiones laborales contribuyen al logro de los objetivos del centro de salud?					
<b>COMPORTAMIENTOS</b>					
8. ¿Colaboras y participas activamente en actividades que benefician al centro de salud?					
9. ¿Con que frecuencia promueves el trabajo en equipo entre sus compañeros?					
10. ¿Actúa con responsabilidad durante el desarrollo de sus labores?					
11. ¿Con qué frecuencia ayudas a tus compañeros cuando lo necesitan en el trabajo?					
12. ¿Respetas y cumple las normas establecidas por la institución?					
13. ¿Emplea creatividad e ingenio en el desempeño de sus tareas?					
14. ¿Contribuyes activamente al logro de los objetivos comunes de la organización?					
<b>METAS Y RESULTADOS</b>					
15.- ¿Brindas calidad y calidez al paciente durante su atención?					
16.- ¿Alcanzas los niveles de productividad esperados para su puesto?					
17.- ¿Cumples con los requisitos y responsabilidades de su cargo?					
18 ¿Concluyes las labores asignadas durante el turno de trabajo?					
19. ¿Se cumplen con los indicadores programados en la atención de pacientes?					
20. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					

### ANEXO 3: Evaluación por el juicio de expertos

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CUESTIONARIO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTOS LABORALES

Definición de la variable: Se define como una disputa entre miembros de una organización, a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación, el mismo que puede darse entre compañeros de trabajo, ya sean del mismo departamento o no, entre los socios de la organización, entre la dirección y algún trabajador

Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarmonía	Percibe de forma frecuente conflictos en el trabajo.	¿Con que frecuencia hay disputas entre los empleados y los representantes del centro de salud?	1	1	1	1	

		¿Alguna vez ha tenido un desacuerdo laboral con un compañero de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia ocurren conflictos con sus compañeros?	1	1	1	1	
	Desarrolla una actitud positiva frente a los conflictos.	¿Cree que se desarrolla una buena relación laboral con tus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Los representantes de la entidad manejan adecuadamente los conflictos desarrollados en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideran las iniciativas presentadas por sus compañeros en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideras que el trato laboral que recibes es equitativo?	1	1	1	1	
		¿Se desarrolla un ambiente de confianza entre los compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
	Maneja de forma adecuada las relaciones laborales y sus responsabilidades.	¿Se ayudan mutuamente cuando hay una sobrecarga de tareas en su centro de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Se encuentran claramente definidas las posiciones, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
Incompatibilidad	Percibe conflictos de interés en sus compañeros o jefes.	¿Cada que tiempo has presenciado algún conflicto laboral que haya llevado a la renuncia de un empleado?	1	1	1	1	
		¿Con que frecuencia el jefe directo fomenta actitudes positivas para	1	1	1	1	

	alcanzar los objetivos de la organización?					
	¿Ha recibido apoyo de su jefe directo cuando se enfrenta a un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Qué tan frecuentemente buscas soluciones que beneficien a todas las partes involucradas en un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Están claramente diferenciados los roles, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
	¿Con que frecuencia has sido trasladado a otro puesto desde su ingreso?	1	1	1	1	
	¿Su centro de trabajo utiliza el rendimiento laboral como base para el desempeño de cargos y/o jefaturas?	1	1	1	1	
Está de acuerdo con las condiciones laborales de la organización.	¿Cada cuánto tiempo el jefe directo reconoce y felicita a los empleados cuando realizan un buen trabajo en equipo?	1	1	1	1	
	¿Piensa que tiene una carga de trabajo excesiva?	1	1	1	1	
	¿Las instalaciones de su área de trabajo le proporcionan seguridad?	1	1	1	1	
	¿Cree que su puesto actual se ajusta a su perfil profesional?	1	1	1	1	

Deficiencias Comunicativas	Claridad en las expectativas laborales	¿Entiende claramente cuáles son sus responsabilidades y tareas en el centro de salud?	1	1	1	1
	Transparencia y participación en toma de decisiones	¿Expresas libremente tus opiniones y preocupaciones en el trabajo?	1	1	1	1
	Habilidades de comunicación interpersonal	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	1	1	1	1
		Cuando hay cambios importantes en tu área o servicio ¿te informan adecuadamente sobre ellos?	1	1	1	1
Clima laboral	¿Con qué frecuencia hay malos entendidos entre colegas debido a una comunicación ineficaz?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Conflicto organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Katherine Arlet Merino Morales
Documento de identidad	46677660
Años de experiencia laboral	8 años
Máximo grado académico	Especialista y Magister
Nacionalidad	peruana
Institución laboral	Hospital Apoyo II - Sullana
Labor que desempeña	Docente de Enfermería
Número telefónico	955500534
Correo electrónico	arka_07_07@hotmail.com
Firma	 
Fecha	26/06/2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital público de Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Se refiere al comportamiento de un empleado en el desempeño de las funciones y tareas básicas requeridas por su puesto en un ambiente de trabajo específico, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia, competencias profesionales, actitudes, cualidades personales y valores que ayudan a alcanzar los objetivos

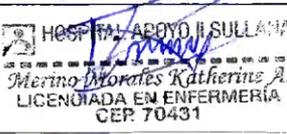
Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades y capacidades	Presenta los conocimientos adecuados para el puesto en el que trabaja.	¿Las tareas y funciones que desempeña están acorde con los conocimientos de su grupo ocupacional?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia asistes a capacitaciones en su área de trabajo?	1	1	1	1	

	Comprende fácilmente situaciones problemáticas en la organización	¿Discierne con facilidad las situaciones problemáticas en su entorno laboral?	1	1	1	1
	Manifiesta la capacidad de iniciativa	¿Te permiten sugerir soluciones para los problemas laborales que surgen en el centro de salud?	1	1	1	1
		¿Actúa proactivamente cuando se enfrenta a situaciones difíciles en su lugar de trabajo?	1	1	1	1
	Resolución frente a problemas en su puesto de trabajo.	¿Toma la iniciativa en la resolución de problemas laborales?	1	1	1	1
¿Sus decisiones laborales contribuyen al logro de los objetivos del centro de salud?		1	1	1	1	
Comportamientos	Desarrolla una actitud de cooperación con la organización.	¿Colaboras y participas activamente en actividades que benefician al centro de salud?	1	1	1	1
		¿Con que frecuencia promueves el trabajo en equipo entre sus compañeros?	1	1	1	1
		¿Actúa con responsabilidad durante el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia ayudas a tus compañeros cuando lo necesitan en el trabajo?	1	1	1	1
		¿Respeta y cumple las normas establecidas por la institución?	1	1	1	1
	Manifiesta creatividad en el desempeño de sus labores	¿Emplea creatividad e ingenio en el desempeño de sus tareas?	1	1	1	1
¿Contribuyes activamente al logro de los objetivos comunes de la organización?		1	1	1	1	
Metas y resultados	Percibe satisfacción en su nivel de producción	¿Brinda calidad y calidez al paciente durante su atención?	1	1	1	1

laboral.	¿Alcanza los niveles de productividad esperados para su puesto?	1	1	1	1
	¿Cumple con los requisitos y responsabilidades de su cargo?	1	1	1	1
	¿Concluye las labores asignadas durante el turno de trabajo?	1	1	1	1
	¿Se cumple con los indicadores programados en la atención de pacientes?	1	1	1	1
	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	1	1	1	1

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Katherine Arlet Merino Morales
Documento de identidad	46677660
Años de experiencia laboral	8 años
Máximo grado académico	Especialista y Magister
Nacionalidad	peruana
Institución laboral	Hospital Apoyo II - Sullana
Labor que desempeña	Licenciada de Enfermería
Número telefónico	955500534
Correo electrónico	aka_07_07@hotmail.com
Firma	 HOSPITAL APOYO II SULLANA Merino Morales Katherine A. LICENCIADA EN ENFERMERIA CEP 70431
Fecha	26/06/2024

laboral.	¿Alcanza los niveles de productividad esperados para su puesto?	1	1	1	1
	¿Cumple con los requisitos y responsabilidades de su cargo?	1	1	1	1
	¿Concluye las labores asignadas durante el turno de trabajo?	1	1	1	1
	¿Se cumple con los indicadores programados en la atención de pacientes?	1	1	1	1
	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	1	1	1	1

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Katherine Arlet Merino Morales
Documento de identidad	46677660
Años de experiencia laboral	8 años
Máximo grado académico	Especialista y Magister
Nacionalidad	peruana
Institución laboral	Hospital Apoyo II - Sullana
Labor que desempeña	Licenciada de Enfermería
Número telefónico	955500534
Correo electrónico	alka_07_07@hosp.mal.com
Firma	 Merino Morales Katherine A. LICENCIADA EN ENFERMERÍA CEP 70431
Fecha	26/06/2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CUESTIONARIO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTOS LABORALES

Definición de la variable: Se define como una disputa entre miembros de una organización, a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación, el mismo que puede darse entre compañeros de trabajo, ya sean del mismo departamento o no, entre los socios de la organización, entre la dirección y algún trabajador

Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

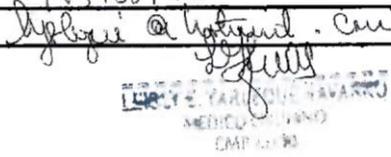
Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarmonía	Percibe de forma frecuente conflictos en el trabajo.	¿Con que frecuencia hay disputas entre los empleados y los representantes del centro de salud?	1	1	1	1	

		¿Alguna vez ha tenido un desacuerdo laboral con un compañero de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia ocurren conflictos con sus compañeros?	1	1	1	1	
	Desarrolla una actitud positiva frente a los conflictos.	¿Cree que se desarrolla una buena relación laboral con tus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Los representantes de la entidad manejan adecuadamente los conflictos desarrollados en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideran las iniciativas presentadas por sus compañeros en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideras que el trato laboral que recibes es equitativo?	1	1	1	1	
		¿Se desarrolla un ambiente de confianza entre los compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
	Maneja de forma adecuada las relaciones laborales y sus responsabilidades.	¿Se ayudan mutuamente cuando hay una sobrecarga de tareas en su centro de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Se encuentran claramente definidas las posiciones, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
Incompatibilidad	Percibe conflictos de interés en sus compañeros o jefes.	¿Cada que tiempo has presenciado algún conflicto laboral que haya llevado a la renuncia de un empleado?	1	1	1	1	
		¿Con que frecuencia el jefe directo fomenta actitudes positivas para	1	1	1	1	

	alcanzar los objetivos de la organización?					
	¿Ha recibido apoyo de su jefe directo cuando se enfrenta a un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Qué tan frecuentemente buscas soluciones que beneficien a todas las partes involucradas en un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Están claramente diferenciados los roles, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
	¿Con que frecuencia has sido trasladado a otro puesto desde su ingreso?	1	1	1	1	
	¿Su centro de trabajo utiliza el rendimiento laboral como base para el desempeño de cargos y/o jefaturas?	1	1	1	1	
Está de acuerdo con las condiciones laborales de la organización.	¿Cada cuánto tiempo el jefe directo reconoce y felicita a los empleados cuando realizan un buen trabajo en equipo?	1	1	1	1	
	¿Piensa que tiene una carga de trabajo excesiva?	1	1	1	1	
	¿Las instalaciones de su área de trabajo le proporcionan seguridad?	1	1	1	1	
	¿Cree que su puesto actual se ajusta a su perfil profesional?	1	1	1	1	

Deficiencias Comunicativas	Claridad en las expectativas laborales	¿Entiende claramente cuáles son sus responsabilidades y tareas en el centro de salud?	1	1	1	1
	Transparencia y participación en toma de decisiones	¿Expresas libremente tus opiniones y preocupaciones en el trabajo?	1	1	1	1
	Habilidades de comunicación interpersonal	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	1	1	1	1
		Cuando hay cambios importantes en tu área o servicio ¿te informan adecuadamente sobre ellos?	1	1	1	1
Clima laboral	¿Con qué frecuencia hay malos entendidos entre colegas debido a una comunicación ineficaz?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Conflicto organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Leidy Elizabeth Garbajón Varona
Documento de identidad	03689209
Años de experiencia laboral	10 años
Máximo grado académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Hospital Finca Sullana # 2
Labor que desempeña	Medico
Número telefónico	943488972
Correo electrónico	lgarbai@hospital-finca
Firma	
Fecha	27/06/2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital público de Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Se refiere al comportamiento de un empleado en el desempeño de las funciones y tareas básicas requeridas por su puesto en un ambiente de trabajo específico, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia, competencias profesionales, actitudes, cualidades personales y valores que ayudan a alcanzar los objetivos

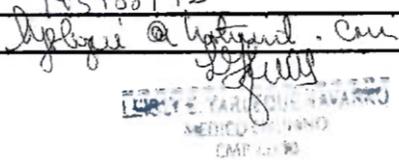
Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades y capacidades	Presenta los conocimientos adecuados para el puesto en el que trabaja.	¿Las tareas y funciones que desempeña están acorde con los conocimientos de su grupo ocupacional?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia asistes a capacitaciones en su área de trabajo?	1	1	1	1	

	Comprende fácilmente situaciones problemáticas en la organización	¿Discierne con facilidad las situaciones problemáticas en su entorno laboral?	1	1	1	1
	Manifiesta la capacidad de iniciativa	¿Te permiten sugerir soluciones para los problemas laborales que surgen en el centro de salud?	1	1	1	1
		¿Actúa proactivamente cuando se enfrenta a situaciones difíciles en su lugar de trabajo?	1	1	1	1
	Resolución frente a problemas en su puesto de trabajo.	¿Toma la iniciativa en la resolución de problemas laborales?	1	1	1	1
¿Sus decisiones laborales contribuyen al logro de los objetivos del centro de salud?		1	1	1	1	
Comportamientos	Desarrolla una actitud de cooperación con la organización.	¿Colaboras y participas activamente en actividades que benefician al centro de salud?	1	1	1	1
		¿Con que frecuencia promueves el trabajo en equipo entre sus compañeros?	1	1	1	1
		¿Actúa con responsabilidad durante el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia ayudas a tus compañeros cuando lo necesitan en el trabajo?	1	1	1	1
		¿Respeta y cumple las normas establecidas por la institución?	1	1	1	1
	Manifiesta creatividad en el desempeño de sus labores	¿Emplea creatividad e ingenio en el desempeño de sus tareas?	1	1	1	1
¿Contribuyes activamente al logro de los objetivos comunes de la organización?		1	1	1	1	
Metas y resultados	Percibe satisfacción en su nivel de producción	¿Brinda calidad y calidez al paciente durante su atención?	1	1	1	1

laboral.	¿Alcanza los niveles de productividad esperados para su puesto?	1	1	1	1
	¿Cumple con los requisitos y responsabilidades de su cargo?	1	1	1	1
	¿Concluye las labores asignadas durante el turno de trabajo?	1	1	1	1
	¿Se cumple con los indicadores programados en la atención de pacientes?	1	1	1	1
	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	1	1	1	1

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Leidy Elizabeth Yerbey Navarro
Documento de identidad	03689205
Años de experiencia laboral	10 años
Máximo grado académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Hospital Jorge Sullana # 2
Labor que desempeña	Medico
Número telefónico	94348972
Correo electrónico	lybey@hospital.com
Firma	
Fecha	27/06/2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CUESTIONARIO DE CONFLICTO ORGANIZACIONAL

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONFLICTOS LABORALES

**Definición de la variable:** Se define como una disputa entre miembros de una organización, a causa de diferencias de opinión, percepción o problemas de relación, el mismo que puede darse entre compañeros de trabajo, ya sean del mismo departamento o no, entre los socios de la organización, entre la dirección y algún trabajador

Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Desarmonía	Percibe de forma frecuente conflictos en el trabajo.	¿Con que frecuencia hay disputas entre los empleados y los representantes del centro de salud?	1	1	1	1	

		¿Alguna vez ha tenido un desacuerdo laboral con un compañero de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia ocurren conflictos con sus compañeros?	1	1	1	1	
	Desarrolla una actitud positiva frente a los conflictos.	¿Cree que se desarrolla una buena relación laboral con tus compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Los representantes de la entidad manejan adecuadamente los conflictos desarrollados en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideran las iniciativas presentadas por sus compañeros en la organización?	1	1	1	1	
		¿Consideras que el trato laboral que recibes es equitativo?	1	1	1	1	
		¿Se desarrolla un ambiente de confianza entre los compañeros de trabajo?	1	1	1	1	
	Maneja de forma adecuada las relaciones laborales y sus responsabilidades.	¿Se ayudan mutuamente cuando hay una sobrecarga de tareas en su centro de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Se encuentran claramente definidas las posiciones, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
Incompatibilidad	Percibe conflictos de interés en sus compañeros o jefes.	¿Cada que tiempo has presenciado algún conflicto laboral que haya llevado a la renuncia de un empleado?	1	1	1	1	
		¿Con que frecuencia el jefe directo fomenta actitudes positivas para	1	1	1	1	

	alcanzar los objetivos de la organización?					
	¿Ha recibido apoyo de su jefe directo cuando se enfrenta a un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Qué tan frecuentemente buscas soluciones que beneficien a todas las partes involucradas en un conflicto laboral?	1	1	1	1	
	¿Están claramente diferenciados los roles, tareas y responsabilidades en su lugar de trabajo?	1	1	1	1	
	¿Con que frecuencia has sido trasladado a otro puesto desde su ingreso?	1	1	1	1	
	¿Su centro de trabajo utiliza el rendimiento laboral como base para el desempeño de cargos y/o jefaturas?	1	1	1	1	
Está de acuerdo con las condiciones laborales de la organización.	¿Cada cuánto tiempo el jefe directo reconoce y felicita a los empleados cuando realizan un buen trabajo en equipo?	1	1	1	1	
	¿Piensa que tiene una carga de trabajo excesiva?	1	1	1	1	
	¿Las instalaciones de su área de trabajo le proporcionan seguridad?	1	1	1	1	
	¿Cree que su puesto actual se ajusta a su perfil profesional?	1	1	1	1	

Deficiencias Comunicativas	Claridad en las expectativas laborales	¿Entiende claramente cuáles son sus responsabilidades y tareas en el centro de salud?	1	1	1	1
	Transparencia y participación en toma de decisiones	¿Expresas libremente tus opiniones y preocupaciones en el trabajo?	1	1	1	1
	Habilidades de comunicación interpersonal	¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación sobre tu desempeño laboral?	1	1	1	1
		Cuando hay cambios importantes en tu área o servicio ¿te informan adecuadamente sobre ellos?	1	1	1	1
Clima laboral	¿Con qué frecuencia hay malos entendidos entre colegas debido a una comunicación ineficaz?	1	1	1	1	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Conflicto organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Karina Nelly Parra Panduro
Documento de identidad	41225373
Años de experiencia laboral	12 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Hospital de Apoyo II - Sullana
Labor que desempeña	Medico asistencial
Número telefónico	969778193
Correo electrónico	karinello.02abril@gmail.com
Firma	 
Fecha	27/06/2024

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el presente cuestionario que permitirá recoger los datos para la investigación: **“Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital público de Sullana, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Se refiere al comportamiento de un empleado en el desempeño de las funciones y tareas básicas requeridas por su puesto en un ambiente de trabajo específico, incluyendo conocimientos, habilidades, experiencia, competencias profesionales, actitudes, cualidades personales y valores que ayudan a alcanzar los objetivos

Instrumento elaborado en base a los aportes de RAILE

Dimensión	Indicador	Ítem o enunciado	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Habilidades y capacidades	Presenta los conocimientos adecuados para el puesto en el que trabaja.	¿Las tareas y funciones que desempeña están acorde con los conocimientos de su grupo ocupacional?	1	1	1	1	
		¿Con qué frecuencia asistes a capacitaciones en su área de trabajo?	1	1	1	1	

	Comprende fácilmente situaciones problemáticas en la organización	¿Discierne con facilidad las situaciones problemáticas en su entorno laboral?	1	1	1	1
	Manifiesta la capacidad de iniciativa	¿Te permiten sugerir soluciones para los problemas laborales que surgen en el centro de salud?	1	1	1	1
		¿Actúa proactivamente cuando se enfrenta a situaciones difíciles en su lugar de trabajo?	1	1	1	1
	Resolución frente a problemas en su puesto de trabajo.	¿Toma la iniciativa en la resolución de problemas laborales?	1	1	1	1
¿Sus decisiones laborales contribuyen al logro de los objetivos del centro de salud?		1	1	1	1	
Comportamientos	Desarrolla una actitud de cooperación con la organización.	¿Colaboras y participas activamente en actividades que benefician al centro de salud?	1	1	1	1
		¿Con que frecuencia promueves el trabajo en equipo entre sus compañeros?	1	1	1	1
		¿Actúa con responsabilidad durante el desarrollo de sus labores?	1	1	1	1
		¿Con qué frecuencia ayudas a tus compañeros cuando lo necesitan en el trabajo?	1	1	1	1
		¿Respetas y cumples las normas establecidas por la institución?	1	1	1	1
	Manifiesta creatividad en el desempeño de sus labores	¿Emplea creatividad e ingenio en el desempeño de sus tareas?	1	1	1	1
¿Contribuyes activamente al logro de los objetivos comunes de la organización?		1	1	1	1	
Metas y resultados	Percibe satisfacción en su nivel de producción	¿Brinda calidad y calidez al paciente durante su atención?	1	1	1	1

	laboral.	¿Alcanza los niveles de productividad esperados para su puesto?	1	1	1	1
		¿Cumple con los requisitos y responsabilidades de su cargo?	1	1	1	1
		¿Concluye las labores asignadas durante el turno de trabajo?	1	1	1	1
		¿Se cumple con los indicadores programados en la atención de pacientes?	1	1	1	1
		¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?	1	1	1	1

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud dos centros de salud I-3 de Sullana, 2024
Nombres y apellidos del experto	Karina Nelly Parra Panduro
Documento de identidad	41225373
Años de experiencia laboral	12 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Hospital de Apoyo II - Sullana
Labor que desempeña	Medico asistencial
Número telefónico	969778193
Correo electrónico	karinell.02abril@gmail.com
Firma	 GOBIERNO REGIONAL PIURA HOSPITAL DE APOYO II SULLANA Dra. Karina Nelly Parra Panduro SPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA C.M.F. 60262 R.M.E. 40580
Fecha	27/06/2024

## ANEXO 4 Análisis de Consistencia Interna

### CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

#### CONFIABILIDAD: Conflicto organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	26

Con respecto al cuestionario sobre **Conflicto organizacional** constituido por 26 ítems presenta de manera general un alfa de Cronbach alto (.903), valores aceptables para el instrumento que permite recolectar la información en la muestra evaluada.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	53.1875	122.829	.899	.891
P2	53.3750	137.850	.172	.907
P3	52.3125	138.362	.155	.907
P4	53.0625	134.196	.378	.902
P5	52.9375	134.729	.372	.902
P6	53.2500	135.533	.233	.906
P7	53.1875	122.829	.899	.891
P8	53.1875	138.429	.133	.908
P9	53.0625	133.263	.386	.902
P10	53.8125	136.296	.472	.901
P11	52.9375	130.062	.571	.898
P12	53.1875	122.829	.899	.891
P13	52.2500	136.333	.370	.902
P14	53.3125	124.096	.833	.892
P15	53.2500	128.600	.499	.900
P16	53.1250	123.717	.825	.892
P17	53.1250	139.183	.235	.904
P18	52.8750	134.917	.405	.902
P19	53.1250	134.383	.263	.906
P20	53.0000	129.067	.637	.897
P21	53.1875	122.829	.899	.891
P22	54.0625	134.862	.766	.899
P23	53.3750	138.917	.393	.903
P24	53.1875	122.829	.899	.891
P25	52.6875	135.429	.435	.901

P26                      53.1875                      139.096                      .090                      .909

Prueba de confiabilidad de las dimensiones

Dimensión	Nº	Alfa de Cronbach	Interpretación
Desarmonía	10	0.737	Alta confiabilidad
Incompatibilidad	11	0.879	Alta confiabilidad
Deficiencias comunicativas	5	0.519	Regular confiabilidad

Con relación a la prueba de confiabilidad mediante alfa de Cronbach aplicada a las dimensiones del cuestionario brindan como resultado una alta confiabilidad para las 2 dimensiones: Desarmonía e incompatibilidad y regular confiabilidad para la dimensión Deficiencias comunicativas.

## CONFIABILIDAD: **Desempeño laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	20

Con respecto al cuestionario sobre **Desempeño laboral** constituido por 20 ítems presenta de manera general un alfa de Cronbach alto (.875), valores aceptables para el instrumento que permite recolectar la información en la muestra evaluada.

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	39.9375	75.796	.216	.879
P2	39.6250	72.650	.536	.868
P3	39.8750	70.250	.455	.871
P4	39.7500	68.467	.743	.860
P5	39.9375	66.729	.800	.857
P6	40.8125	75.762	.543	.871
P7	40.1250	78.117	.248	.876
P8	40.1250	82.650	.800	.857
P9	39.4375	73.996	.493	.869
P10	39.3750	74.783	.272	.877
P11	39.7500	74.467	.189	.885
P12	39.6250	72.650	.536	.868
P13	39.8750	70.250	.455	.871
P14	39.7500	68.467	.743	.860
P15	39.9375	66.729	.800	.857
P16	40.8125	75.762	.543	.871
P17	40.1250	78.117	.248	.876
P18	39.9375	66.729	.800	.857
P19	39.4375	73.996	.493	.869
P20	39.9375	83.796	.793	.886

Prueba de confiabilidad de las dimensiones

Dimensión	Nº	Alfa de Cronbach	Interpretación
Habilidades y capacidades	7	0.668	Regular confiabilidad
Comportamientos	7	0.779	Alta confiabilidad
Metas y resultados	6	0.819	Alta confiabilidad

Con relación a la prueba de confiabilidad mediante alfa de Cronbach aplicada a las dimensiones del cuestionario brindan como resultado una alta confiabilidad para 2 dimensiones: Comportamientos y Metas y resultados, y regular confiabilidad para la dimensión Habilidades y capacidades

## Anexo 5. Consentimiento informado UCV



### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024

Investigador: Kelly Julissa Palacios Lazo

Propósito del estudio: Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024.

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre el conflicto organizacional y el desempeño laboral del personal de salud de los centros de salud I-3 Sullana, 2024. Esta investigación es desarrollada por una estudiante del programa académico de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de las instituciones pertenecientes a la Micro Red de salud Paita- La Huaca.

La razón de este estudio radica en su relevancia práctica, ya que sus resultados podrían tener importantes implicaciones para mejorar la gestión de recursos humanos en hospitales públicos

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en los ambientes de consultorio de los centros de salud I-3
3. Las respuestas al cuestionario de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo** (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.



**Beneficios** (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Kelly Julissa Palacios Lazo, email: [kpalaciosl@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kpalaciosl@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Maribel Diaz Espinoza con email: [mdiaze@ucv.edu.pe](mailto:mdiaze@ucv.edu.pe).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]



## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio | KELLY JULISSA PALACIOS LAZO | CONFLICTO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DE DOS CENTROS DE SALUD I-3 SULLANA, 2... /100 4 de 7

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Conflicto organizacional y desempeño laboral del personal de salud de dos centros de salud I-3 Sullana, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR (a):**  
Kelly Julissa Palacios Lazo (ORCID: 0009-0005-4776-5312)

**ASESOR (A):**  
Dra. Díaz Espinoza, Maribel. (ORCID: 0000-0001-5208-8380)  
Dr. Román Gutiérrez, Vladimir (ORCID: 0000-0002-2986-7711)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
Salud Integral Humana

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**  
Dirección de los servicios de salud

PIURA – PERÚ  
2024

**Resumen de coincidencias**

**20 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	1 %
5	documents.mx Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Ana G. Mé... Trabajo del estudiante	<1 %
9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

### Autorización de uso de información de empresa

Yo... Carlos Alberto Salazar Gonzaga.....  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI. .... 066 5824..... en mi calidad de... Médico jefe.....  
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

del área de... la Micro Red Paita - La Jhuaca.....  
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa..... Sub Región de Salud Luciano Castillo Coloma.....  
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N°....., ubicada en la ciudad de... La Jhuaca.....

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Kelly Selisa Palacios Lazo.....  
(Nombre completo del o los estudiantes )

Identificado(s) con DNI N° 70003882, de la ( ) Carrera profesional.....  
para que utilice la siguiente información de la empresa:

Relación de trabajadores de los establecimientos de salud I-3.....  
(Detallar la información a entregar)

investigación para optar al grado de  Tesis para optar el Título Profesional,

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( ) Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 066 5824

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Kelly Selisa Palacios Lazo  
Firma del Estudiante  
DNI: 70003882