



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los  
profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024**

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Chavez Hernandez, Cesar Jesus (orcid.org/0009-0006-9933-9160)

**ASESORES:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024", cuyo autor es CHAVEZ HERNANDEZ CESAR JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

LIMA, 22 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma   |
|--|---|
| MORAN REQUENA HUGO SAMUEL<br>DNI: 20097173<br>ORCID: 0000-0002-7077-0911 | Firmado electrónicamente<br>por: HMORANR el 09-08-<br>2024 09:56:54 |

Código documento Trilce: TRI - 0828216





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CHAVEZ HERNANDEZ CESAR JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 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 cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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   |
|---|---|
| CESAR JESUS CHAVEZ HERNANDEZ<br><b>DNI:</b> 45787959<br><b>ORCID:</b> 0009-0006-9933-9160 | Firmado electrónicamente por: CCHAVEZHERNA el 22-07-2024 13:19:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0828215



### **Dedicatoria**

A mis padres por su incondicional apoyo en mi logro profesional y personal para contribuir a la salud nacional.

### **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco al director de tesis, por su invaluable orientación, paciencia y conocimiento; su apoyo fue esencial para el desarrollo de este trabajo.

También extiendo mi gratitud a la universidad por brindarme los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo mi estudio.

Un especial reconocimiento a mis compañeros y amigos, quienes me ofrecieron su aliento y compañía durante este proceso. Por supuesto, no puedo dejar de mencionar a mi familia, cuyo amor incondicional y apoyo constante fueron el pilar fundamental en cada etapa de mi camino académico.

## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula                                | i    |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | ii   |
| Declaratoria de Originalidad del Autor  | iii  |
| Dedicatoria                             | iv   |
| Agradecimiento                          | v    |
| Índice de contenidos                    | vi   |
| Índice de tablas                        | vii  |
| Índice de figuras                       | viii |
| Resumen                                 | ix   |
| Abstract                                | x    |
| I. INTRODUCCIÓN                         | 1    |
| II. METODOLOGÍA                         | 11   |
| III. RESULTADOS                         | 16   |
| IV. DISCUSIÓN                           | 26   |
| V. CONCLUSIONES                         | 31   |
| VI. RECOMENDACIONES                     | 32   |
| REFERENCIAS                             | 33   |
| ANEXOS                                  | 40   |

## Índice de tablas

|  | Pág. |
|--|------|
| <b>Tabla 1</b> Cruce de datos de las relaciones disruptivas y del desempeño profesional              | 16   |
| <b>Tabla 2</b> Cruce de datos de las relaciones disruptivas y competencia colaborativa.              | 17   |
| <b>Tabla 3</b> Cruce de datos de las relaciones disruptivas y trabajo por desempeño.                 | 18   |
| <b>Tabla 4</b> Cruce de datos de las relaciones disruptivas y habilidades técnicas.                  | 19   |
| <b>Tabla 5</b> Prueba de estimación de distribución de normalidad de los datos<br>Kolmogórov-Smirnov | 20   |
| <b>Tabla 6</b> Ajustes de la hipótesis general   | 22   |
| <b>Tabla 7</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general   | 22   |
| <b>Tabla 8</b> Ajustes de la hipótesis específica 1  | 23   |
| <b>Tabla 9</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general   | 23   |
| <b>Tabla 10</b> Ajustes de la hipótesis específica 2   | 24   |
| <b>Tabla 11</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general  | 24   |
| <b>Tabla 12</b> Ajustes de la hipótesis específica 3   | 25   |
| <b>Tabla 13</b> Pseudo R cuadrado de la hipótesis general  | 25   |
| <i>Tabla 14</i> Resultado de alfa de Cronbach del primer instrumento                                 | 67   |
| Tabla 15 Resultado de alfa de Cronbach del segundo instrumento                                       | 67   |

## Índice de figuras

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 1 Diseño de investigación   | 11   |
| Figura 2 Descriptivo las relaciones disruptivas y del desempeño profesional  | 16   |
| Figura 3 Descriptivo las relaciones disruptivas y competencias colaborativas | 17   |
| Figura 4 Descriptivo las relaciones disruptivas y trabajo por desempeño      | 18   |
| Figura 5 Descriptivo las relaciones disruptivas y habilidades técnicas       | 19   |

## Resumen

El presente estudio se desarrolló bajo los lineamientos del objetivo de desarrollo sostenible N° 3 “salud y bienestar” debido a que buenas relaciones y alto desempeño de los profesionales el bienestar de los pacientes, se formuló el objetivo de determinar la influencia de las relaciones disruptivas y el nivel de desempeño de los profesionales que laboran en laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica. El estudio fue explicativo, correlacional causal, con población y muestra de 50 profesionales que laboran en laboratorio; empleando el cuestionario y ficha de observación como instrumentos validados por juicio de expertos y fiable por alfa de Cronbach. Resultados, 72% evidencian que siempre existen comportamientos disruptivos, y 88% que el nivel de desempeño es eficiente; así mismo, el p-valor de ,003 permite establecer que existe relación entre las variables y según Nagelkerke establece que las relaciones disruptivas tiene 38% de influencia en el nivel de desempeño de los profesionales de laboratorio; concluyendo que existe una relación causal entre las variables, estableciéndose que las relaciones disruptivas influyen en el desempeño de los profesionales de laboratorio del hospital de ESSALUD en Ica.

**Palabras clave:** Conductas disruptivas, nivel de desempeño, competencias colaborativas, trabajo por desempeño.

## **Abstract**

The present study was developed under the guidelines of sustainable development objective No. 3 "health and well-being" because good relationships and high performance of professionals on the well-being of patients, the objective of determining the influence of disruptive relationships was formulated and the level of performance of the professionals who work in the laboratory of the ESSALUD hospital in Ica. The study was explanatory, causal correlational, with a population and sample of 50 professionals who work in the laboratory; using the questionnaire and observation sheet as instruments validated by expert judgment and reliable by Cronbach's alpha. Results, 72% show that there are always disruptive behaviors, and 88% that the level of performance is efficient; Likewise, the p-value of .003 allows us to establish that there is a relationship between the variables and according to Nagelkerke it establishes that disruptive relationships have 38% influence on the level of performance of laboratory professionals; concluding that there is a causal relationship between the variables, establishing that disruptive relationships influence the performance of laboratory professionals at the ESSALUD hospital in Ica.

**Keywords:** *Disruptive behaviors, performance level, collaborative skills, performance work.*

## I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente se encontraron situaciones como en Singapur, donde las relaciones disfuncionales existentes en los profesionales tuvieron repercusiones negativas en plena pandemia debido a diferentes factores personales y coyunturales, dejando en evidencia que en los inicios de la de la pandemia, el desempeño laboral y de atención de los trabajadores de salud, tuvieron dificultades en combatir el virus (Vasu, 2021).

España, país con alto nivel en el sistema de salud se evidencia que en los servicios de salud, las relaciones interpersonales tienen siempre rupturas debido a situaciones sociales y personales que afectan en gran escala el buen desempeño de los profesionales, tomando como iniciativa la estrategia de capacitación al personal para conocer las conductas tóxicas que perjudican las buenas prácticas (Orellana, 2022).

Estudios en Argentina, señalan como problemática que el desempeño profesional en salud se encuentra determinado por acciones negativas que rompen las relaciones del personal que laboran en las mismas áreas, encontrándose que dentro de los factores de la ruptura son la carga laboral y situaciones personales que el personal lleva al trabajo (Novelli et al., 2024).

La problemática sobre las relaciones interpersonales de Brasil, ante las situaciones vivenciales entre el personal de los nosocomios que perjudican el desempeño laboral en las atenciones de salud para bienestar de los pacientes, se encontró que la falta de control emocional y compromiso es crucial, por lo que han tomado como estrategias, intervenir en la reforma de la cultura organizacional de los hospitales, así como realizar actividades desde temprana edad en los centros educativos para formar personas capaces de gestionar emociones y conflictos (Villegas-Cedeño y Bello-Sabando, 2021).

Situación similar se vivencia en Ecuador, y es que estudios señalan que todo trabajo de personal en los hospitales lo realizan por el trabajo colaborativo, donde se requieren relaciones armoniosas y de motivación para tomar decisiones y mejorar su desempeño; pero, si estos lazos interpersonales se tornan negativos, se generen conflictos con mayor regularidad entre los profesionales de la salud, lo cual puede acarrear consecuencias no deseadas perjudicando el servicio y la salud de los usuarios (Quintana y Tarqui, 2020).

A nivel nacional, se ha encontrado situaciones similares, pero diferenciadas por regiones; por ello, en Lambayeque ha encontrado que las relaciones son indispensables para el buen trabajo colaborativo del personal de salud, siendo esto importante para realizar las atenciones a los pacientes. en este contexto (Carrasco, 2021); es por ello que se debe tener en cuenta que los hospitales como instituciones públicos tienen la responsabilidad de establecer los entrenamientos constantes para mejorar sus habilidades e intervenir eficientemente al surgir conflictos en el trabajo (Tesen, 2023).

En Lima, se ha encontrado que las relaciones disruptivas existentes en el personal sanitario tienen injerencias en el desempeño laboral por lo que la atención es de poca confianza y seguridad. La mala o inadecuada comunicación entre el personal se constituye como factor relevante del bajo desempeño profesional en los hospitales (Apaza, 2022).

A nivel local, no se han encontrado estudios que muestren una problemática sobre las relaciones disruptivas y tampoco sobre nivel de desempeño laboral en el personal de laboratorio de un hospital; sin embargo, se tiene en cuenta que en todas las relaciones existen cotidianamente comportamientos disruptivos que dificultan el buen desempeño de los profesionales que brindan sus servicios para beneficio de la salud en los pacientes que acuden al hospital (Ticahuanca y Mamani, 2021).

Sin embargo, en el hospital de ESSALUD de Ica, las relaciones disruptivas se aprecian cada día en diferentes áreas de atención generando inconformidad y desconfianza entre el personal, por lo que el trabajo colaborativo y clima se ven desquebrajados perjudicando el cumplimiento de las tareas en el tiempo oportuno, estas situaciones de interrupción en muchas de las ocasiones dan la apreciación que tienen injerencias sobre los desempeños laborales del personal de salud, lo que genera la demora y algunos errores en el informe de diagnóstico y posterior medicación para la recuperación, perjudicando la atención y recuperación de salud de los pacientes (Leal-Costa et al., 2020).

Por ello es que se considera la realización del trabajo en el hospital ESSALUD de Ica, estableciendo como problema general ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024? Como problemas específicos se han formulado, 1. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la

competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?; 2. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?; 3. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?

La justificación del estudio se manifiesta por la justificación teórica que presenta información relevante sobre los procesos históricos de comprensión de las relaciones disruptivas y el desempeño profesional del personal de laboratorio que contribuirá significativamente a la comunidad científica sirviendo de apoyo a otros estudios. Así mismo, en la justificación metodológica se presenta un instrumento de recojo de datos validado y confiable que permitió garantizar los datos de resultados y contribuirá a otras investigaciones que requieran medir las variables según su nivel. En la justificación práctica contribuye con el conocimiento de los factores y características de las principales relaciones disruptivas del personal y su influencia en el desempeño, que servirá para que investigadores puedan comprender la problemática y dar solución a las dificultades que se les presente en sus estudios.

Se estableció el siguiente objetivo general, Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024. Como objetivos específicos del estudio se establecieron los siguientes, a) Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024. b) Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024 y c) Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas del desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

Sobre la hipótesis principal de investigación se ha establecido que las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024. Se han establecido hipótesis específicas de la manera siguiente, a) Las relaciones

disruptivas influyen significativamente en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024; b) las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024 y c) las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

En consideración a los antecedentes, a nivel internacional, Novelli et al. (2024) en Argentina, llevó a cabo un estudio con el objetivo de asociar las causas de las cualidades de las dimensiones de Bournout con el síndrome de ansiedad por disrupción, bajo metodología estudio transversal y descriptivo con participación de 89 profesionales, sus resultados fueron: la ansiedad disruptiva en la generación de conflictos se debe a varios factores como los psicosociales, mostrando dolores de cabeza (32.9%), Apatía (27.1%) y dolores de los músculos (45.7%). Conclusión, la teoría de lo disruptivo ayuda a entender situaciones complejas al considerar la relación entre eventos, sujetos y comportamientos específicos.

Santos y Gonzalez-Argote (2022) realizaron su estudio bajo el objetivo de hacer descripción sobre los factores de conflictos y las relaciones entre el personal de enfermería, con metodología transversal y descriptiva en 78 personas. Resultados, existe correlación estadísticamente significativa entre las variables, las cuales incluyen la autoeficacia tanto general como específica percibida por individuos. El adecuado dominio de habilidades de comunicación contribuye a fortalecer la confianza y la competencia. Conclusiones, El dominio de habilidades de comunicación por enfermeros promueve relaciones interpersonales positivas al fortalecer la confianza y competencia.

Por su parte Orellana (2022) desde el sistema educativo español realizó un estudio con objetivo de identificar las acciones de capacitación que tienen los profesionales para abordar conductas disruptivas que perjudican las relaciones, con apoyo de 578 profesionales, metodología descriptiva. Resultados, edad de docentes 50.2% entre 41 y 54 años; siendo el 60.3% mujeres; resultando que 24.2% son profesionales noveles y 23.3% con experiencia entre 10 y 15 años; sin embargo, en 2.25 de promedio de 26 a 40 años tienen conductas disruptivas,

siendo los más noveles las que lo propician (2.29 de media); siendo las conductas más prevalentes el hablar sin respetar el turno, así como el levantarse y utilizar el celular. Conclusiones, la profesionalización y principales estrategias permiten intervenir con los conflictos de las relaciones disruptivas.

Benitez et al.(2021), en su estudio con objetivo de conocer la influencia de la satisfacción laboral y el Burnout en relación a los conflictos interpersonales en entornos de servicios. Este estudio se centró específicamente en el sector hotelero en España y empleó metodología multicorrelacional causal. Se realizaron encuestas a un total de 398 empleados del servicio y 1233 clientes resultados, el 4.89 sostiene que la satisfacción laboral es factor importante, por lo que el servicio de calidad en 5.89 no tiene vínculo con el desarrollo de Burnout. Conclusión, existe una relación entre los conflictos interpersonales en el entorno laboral y cómo estos están vinculados con la percepción que los clientes tienen sobre la calidad del servicio.

En Cuba, León-Ramentol et al. (2021) realizó un estudio con el objetivo poder hacer análisis de la injerencia que tiene la superación personal en el desempeño de los profesionales de laboratorios, donde participaron 126 personas mediante metodología descriptivo documental. Resultados: el mejoramiento del desempeño en sus funciones mejora cuando los profesionales realizan actualizaciones o capacitación de manejos técnicos en su área, 34 fueron a eventos, 68 realizan investigaciones de su trabajo y 22 logran publicar sus resultados. Conclusión, la mejora en la gestión de calidad y prácticas aumentó la productividad en laboratorios clínicos.

Otro estudio realizado por Leal-Costa et al. (2020) en España con el objetivo de establecer el vínculo de las habilidades comunicativas y las prácticas profesionales de enfermeras, con participación de 242 personas con metodología explicativo causal. Resultados, la media de años de experiencia fue de 16.62, 48.8% muestran siempre una preparación en su especialidad personal y 18.2% en diferentes áreas de conocimiento. Conclusiones, ocurre correlación significativa ( $p < 0,01$ ) entre las variables. Enfermeros con habilidades de comunicación adecuadas ayudan a mejorar la confianza y competencia, promoviendo relaciones interpersonales positivas.

A nivel nacional, El estudio de Arone y Salazar (2024) ejecutado con el objetivo de identificar las asociaciones de las relaciones interpersonales con el

desempeño laboral de enfermeros, y bajo los lineamientos del método no experimental correlacional en 82 participantes, encontró como resultado que, 48.8% del personal de enfermería tiene mala relación, 29.3% buena; 59.8% tiene mal trato, 35.4% desempeño deficiente y 31.7% eficiente. Conclusión, el coeficiente de Pearson muestra una relación significativa entre las variables en un hospital policial en 2023.

Vásquez (2023) realizó un estudio con el objetivo de conocer como la gestión de talento humano influye en el desempeño del personal de salud en Andahuaylas. Metodología cuantitativa y explicativa no experimental. Halló como resultados que 2.5% tienen talento bajo y 49.2% talento alto y un nivel medio en su desempeño es medio en 37.3% y nivel alto en 62.3%. conclusión, la gestión del talento tiene influencia sobre el desempeño laboral en 35%.

En el estudio realizado por Zegarra (2023) con el objetivo de identificar la asociación de la adicción laboral y la respuesta emocional en el personal asistencial de una clínica, apoyado por la metodología correlacional y muestra de 48 personas, halló como resultado que, 45.8% muestran un nivel bajo sobre conductas compulsivas en el trabajo, así mismo que 87.5% suelen experimentar algo sobre las respuestas emocional de las dificultades en casa, en conductas irritables 39.6% suelen tener algo de respuestas. Conclusión la existencia de relación fuerte entre las variables.

Por su parte, García (2022) en su investigación ejecutada con objetivo de establecer la asociación de los riesgos ocupacionales y los desempeños profesionales en laboratorio de Lima, con método no experimental correlacional, donde participaron 71 personas, resultados, el desempeño profesional se da en un nivel regular (60.6%) y en cuanto al desempeño de tarea, 100% tiene un nivel regular y 60.6% un desempeño regular en el contexto. Conclusión, existe relación positiva entre las variables de estudio.

Carrasco (2021) en su estudio realizado para establecer la asociación de las relaciones interpersonales y la calidad de atención en personal de salud, con metodología explicativa transversal y correlacional causal, constituida por 48 trabajadores, encontró como resultado que, las relaciones se dan en nivel medio, con 58.3%, desempeño de atención medio (60.4%), teniendo una relación entre la primera variable con el ambiente colaborativo (0.002); pero no con la gestión

de los conflictos (0.092), sin embargo, de manera general concluyó que existe asociación entre las variables analizadas en el hospital de Lambayeque.

Serrano (2021) en su estudio cuyo objetivo fue identificar la influencia que tiene el planeamiento estratégico en el desempeño laboral en redes integradas de Lima con método explicativo no experimental, en la que participaron 341 personas, halló como resultado que en cuanto al desempeño de tareas 47% manifiestan que su desempeño está en proceso, 51.4% tienen nivel inicio en desempeño contextual y 64.1% nivel excelente en desempeño contraproducente. Conclusión, el desempeño laboral del personal es determinado en 68.2% por la buena planificación.

Sobre los fundamentos epistemológicos y teóricos de la primera variable de las relaciones disruptivas se tiene que tener en cuenta las conductas de las personas que van en contra del bienestar del grupo (Menacho et al., 2016). En este caso se hace conocer que las conductas conflictivas relacionadas con las relaciones surgen de manera espontánea en las personas durante su desarrollo o mediante su adaptación a un contexto o espacio (Pades y Romero, 2022); en esta misma línea otros teóricos manifiestan que estas conductas son de origen neurofisiológicas, es decir, que ser violento es biológico, originando patrones de comportamiento desadaptativo (Fariña y Arce, 2003).

Sobre estas relaciones que tienen los profesionales es muy complejo su descripción ya que todos provienen de distintos entornos y las demandas de los clientes y pacientes son numerosas, así como el mismo humor temperamental de las personas son condiciones para que el convivir sea fructífero. En este sentido Dubrin (2008) hace referencia de que el equipo pueda conocer bien las necesidades laborales que se presentan, así como el tener suficientemente desarrollado las habilidades para gestionar los conflictos y calmar las emociones, teniendo siempre la disposición en aprender en cualquier contexto y momento.

Toda institución laboral está regida por normas institucionales y jurisprudenciales; sin embargo, suelen presentarse relaciones tóxicas o conflictivas entre el personal inclusive en áreas donde el objetivo es común para todos, por lo que es necesario que en la práctica de la gestión se establezca las relaciones democráticas donde cada personal sea escuchado y sus ideas consensuadas para el logro de esperado (Menacho et al., 2016).

En cuanto a la primera dimensión, Los conflictos en relaciones interpersonales surgen de desacuerdos entre personas, por diferencias en opiniones e intereses dentro de las organizaciones, por lo que muchas veces el querer siempre que se realice los procesos de acuerdo a intereses no trae buenos resultados en los demás (León, 2016)

Por ello es que Rotondo (2006) manifestaba que, en las relaciones del personal de salud, estas se resquebrajan debido a que muchas ocasiones los trabajadores suelen interpretar que están haciendo su trabajo bajo condiciones que favorecen a otro o a un determinado grupo, generando así los conflictos de intereses.

Varios estudios demuestran que los conflictos involucran desacuerdos, emociones negativas, mala comunicación, percepción de injusticia y dificultad para solucionarlos (Alos y Martin, 2002)(Saucedo, 2022). Los conflictos cambian la dinámica de las relaciones, afectando la confianza, el respeto y la intimidad (Prada, 2024).

La segunda dimensión, la comunicación no asertiva implica un modo de comunicación en el que el profesional de la salud no logra expresar de forma apropiada sus necesidades, opiniones o sentimientos. Implica un reto enfrentar la dificultad que surge al momento de definir límites claros, comunicar discrepancias abiertamente o gestionar problemas de manera efectiva (Rosemberg, 2013).

Por ello, la comunicación que alteran el buen desarrollo de las relaciones profesionales generando conflictos constantes son el no saber cómo decir “No” ante las presiones o situaciones que ponen el alerta a los trabajadores (Riso, 2015), Esta forma de comunicación se ha estudiado través de comportamientos agresivos o pasivos en instituciones de salud, haciendo que sea más complicado llevar a cabo un diagnóstico preciso, así como empeorar la conexión entre el personal médico y su rendimiento en cumplimiento de tareas (Maza-de laTorre et al., 2023).

Sobre los postulados de la tercera dimensión señalan que en las relaciones interpersonales debe de estar fortalecido el control y gestión emocional por parte de las personas, sobre todo en aquellas donde la demanda laborar es ardua por lo que genera irritación o desgaste mental y físico, por lo que se debe de tener en cuenta su importancia (Goleman, 2017).

Cada día, las personas crean expectativas y experimentan decepciones o situaciones estresantes que causan perturbaciones emocionales. Sin embargo, cómo reaccionan ante estas experiencias depende de sus recursos personales para la recuperación y el afrontamiento. Pueden responder con conductas inadaptadas que contribuyen a la desestabilización emocional, con comportamientos ligeramente inadaptados ante la frustración llegando a interferir considerablemente en sus vidas sociales, laborales y afectivas (Santiago, 2013).

La segunda variable, el nivel de desempeño profesional de los profesionales de la salud está basado en los aportes teóricos brindados por Chiavenato (2009) quien manifiesta que el desempeño de las personas se debe a la motivación que reciben de manera externa ya sea de manera horizontal o vertical, así mismo, en los aporte de Campbell (1990) quien aporta que el desempeño se mide mediante las cualidades individuales y colectivas del personal y, la teoría de Koopmans et al. (2011) quien aporta que el desempeño se puede medir mediante la habilidad para realizar una tarea y su desenvolvimiento en el contexto.

El desempeño profesional se define como el conjunto de las acciones o comportamientos observados en los empleados y que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. En otras palabras, el desempeño profesional es una medida de la eficacia con la que un individuo lleva a cabo sus responsabilidades laborales (Juárez, 2018) se puede medir a través de la observación en el proceso o en los resultados de las actividades o tareas encomendadas de acuerdo con el tiempo y las necesidades establecidas en el centro de salud.

La primera dimensión de la segunda variable, Las habilidades colaborativas son importantes para mejorar la atención médica, pues, trabajar en equipo permite a los profesionales compartir conocimientos despertar intereses y modificación de las conductas de profesionales en la contribución con experiencias en la realización del trabajo (Tobón, 2013). Esto es importante debido a que los profesionales tienen a desarrollar tareas para beneficio del conjunto y no solo de manera individual, por lo que genera habilidades de cooperación (Carranza, 2017).

La colaboración interdisciplinaria mejora la atención a casos complejos con decisiones conjuntas debido a la diversidad de conocimientos y habilidades

mejora los planes de tratamiento y beneficia a los pacientes. La participación de varias especialidades ayuda a identificar y abordar riesgos eficazmente, mejorando los resultados y la calidad de la atención (Lajes et al., 2021).

La segunda dimensión, el trabajo por resultados evalúa el desempeño en base a metas logradas. Se evalúan los logros y resultados de forma objetiva y cuantificable enfocado a la efectividad y resultados de las acciones de los empleados. Al fijar metas claras y medibles, los empleados pueden centrarse en áreas específicas y dedicar su tiempo y energía en actividades productivas (Medina, 2005). Puesto que cada personal en su respectivo turno tiene la responsabilidad de cumplir metas establecidas en determinado tiempo con la finalidad de apoyar la atención de los pacientes.

En este sentido se ha evidenciado que los empleados son más productivos cuando están motivados por los resultados (Benítez-Saña, 2021), por lo que, Las organizaciones pueden implementar diversas estrategias para mejorar la motivación de sus empleados, lo que tiene un impacto positivo en la calidad de la atención, la seguridad y satisfacción del usuario, la productividad y la retención del personal(Canossa, 2021).

Es necesario recalcar que este estudio se encuentra enmarcado en el desarrollo del tercer objetivo de desarrollo sostenible. Este compromiso tiene como objetivo mejorar las relaciones en las sociedades garantizando justicia y equidad en todo sentido, así como fortalecer habilidades de respuestas oportunas en las instituciones para lograr un desarrollo que sea sostenible (Naciones Unidas - Perú, 2024).

En Perú, El Ministerio de Salud (MINSA) en Perú contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible tres a través de políticas públicas de salud que buscan garantizar el acceso universal a servicios de salud de calidad y reducir las desigualdades en salud. Políticas como la Política Nacional de Salud Mental y la Política Nacional de Salud Intercultural buscan mejorar la atención y promover la inclusión de poblaciones vulnerables, como las personas con trastornos mentales y las comunidades indígenas y afroperuanas (INEI, 2024).

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación es básica, pues se realizó el desarrollo del estudio teniendo en consideración el aporte teórico y práctico de las variables que permite enriquecer el conocimiento científico (Supo, 2020).

Enfoque cuantitativo, se empleó este enfoque debido a que se ejecutó el tratamiento estadístico para la descripción y medición de las variables a través de los datos obtenidos, lo que permitió establecer la contrastación de las hipótesis (Sánchez, 2019).

Su alcance fue explicativo, buscó comprender en profundidad los fenómenos estudiados y las razones que los sustentan, más allá de simplemente describir la relación entre las variables (Arias, 2016).

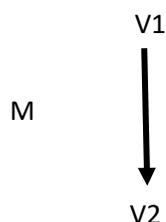
Esto implica que se exploraron las posibles causas de las relaciones disruptivas en el entorno de trabajo de la salud y cómo impactan en el desempeño de los profesionales de laboratorio, con el objetivo de generar conocimiento que pueda ser útil para abordar y mejorar esta situación en el futuro (Aceituno et al., 2020).

Método de estudio Hipotético-deductivo, es un pilar fundamental de la investigación científica. Se trata de un proceso sistemático y cíclico que permite formular, probar y refinar hipótesis para explicar fenómenos observables (López y Fachelli, 2015). A través de este método, los investigadores avanzan en la comprensión del mundo que nos rodea, generando conocimiento nuevo y confiable.

Se tuvo en cuenta el diseño correlacional causal, donde el fin es establecer las causas en que la primera variable influye en la dependiente, (Martinez et al., 2013), quedando establecido en el siguiente gráfico (Hernández y Mendoza, 2018):

*Figura 1*

*Diseño de correlación causal*



Donde,

“M” es la muestra establecida

“VI” es la variable Relaciones disruptivas

“VD” es la variable nivel de desempeño profesional.

→ “ Es el impacto que “VI” causa en “VD”

## **2.2. Variables y operacionalización**

La operacionalización de las variables del estudio se tiene en consideración la definición conceptual y operacional.

Variable independiente: Relaciones disruptivas, son relaciones conflictivas y perjudiciales. Estas relaciones son negativas, tóxicas y generan tensión, falta de respeto, desequilibrio de poder y violencia, estos vínculos tienen control, manipulación, celos, dependencia emocional y violencia (Durbin, 2008). Las relaciones nocivas pueden ocurrir en diversos aspectos de la vida, en el estudio se vincula a lo laboral (Pades y Romero, 2022).

Operacionalmente en consideración con la bibliografía consultada (Rotondo, 2006) se ha establecido como dimensiones la frecuencia de conflictos, comunicación no asertiva y la inestabilidad emocional. Con indicadores, diferencias de intereses, de ideas, visión de conflicto, comunicación pasiva y agresiva, estrés laboral y falta de gestión emocional.

Su escala de medición es ordinalmente tipo Likert por ficha de observación organizada en sus tres dimensiones.

Variable dependiente: Nivel de desempeño profesional, es la competencia y habilidad que una persona logra en su trabajo. Chiavenato (2009) hace mención que este nivel requiere que el profesional realice sus tareas de manera efectiva y eficiente según los estándares laborales establecidos. Un alto desempeño profesional implica dominio de conocimientos y habilidades, mientras que un bajo desempeño indica necesidad de mejorar (Sixto et al., 2021)

Operacionalmente se define, teniendo en cuenta a Koopmans (2011), Tobon (2015) se ha establecido como dimensiones Nivel de competencias colaborativas, trabajo por resultados y habilidades técnicas. Con indicadores, trabajo cooperativo, empatía, asertividad, motivación, establecimiento de metas, conocimiento técnico y manejo de insumos y materiales.

Escala de medición: medida ordinalmente con escala tipo Likert por ficha de observación organizada en sus tres dimensiones.

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

La población es la cantidad de personas que cumplen ciertas características para asegurar una buena investigación (Valderrama, 2018), el estudio considerará a todos (50) los trabajadores del servicio de laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica que cumplen los siguientes criterios:

En lo concerniente a criterios de inclusión, se considerará al personal profesional en laboratorio; personal técnico que labora en laboratorio; personal de ambos sexos y personal que se encuentra de vacaciones. Como criterio de exclusión, se han establecido al personal que se encuentra suspendido administrativamente y al profesional que voluntariamente no acepta participar en el estudio.

Muestra. Para realizar la elección del tamaño de la muestra se empleó la muestra censal, según (Gutiérrez, 2016) esta muestra se considera cuando se toma en consideración a toda la población por su viabilidad en acceder a los 50 trabajadores del hospital de ESSALUD de Ica.

Muestreo se empleó el no probabilístico por ser una muestra de 50 profesionales y además que los participantes cumplen las características para lograr el objetivo de investigación, compartiendo homogeneidad y cumplimiento de actividades para lograr el objetivo del estudio (Velazco et al., 2002).

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como **técnica de recojo de datos** se empleó la encuesta para la primera variable, técnica que consiste en obtener datos mediante una serie de preguntas sistematizadas según las dimensiones y el objetivo a lograr. Para la segunda variable se empleó la observación, técnica que es empleada con la finalidad de observar directamente las conductas y comportamientos del personal de laboratorio que permitirá hacer la descripción correspondiente para analizar la injerencia de una de las variables (Sierra Bravo, 2001).

Como **instrumento** se emplearon dos según la variable; el cuestionario que fue organizado por tres dimensiones y estructurada por 12 ítem que permiten conocer las conductas de las relaciones disruptivas, con medición de escala

Likert. La ficha de observación estructuradas de acuerdo con las dimensiones de la variable, compuestas por 12 ítems en escala tipo “Likert” de medición ordinal (Sánchez y Reyes, 2021).

Los instrumentos a empleados se encuentran en función a los objetivos establecidos, para ello, son validados por “juicio de expertos” y reglas estadísticas, así también se le brinda la confiabilidad a través de la regla “alfa de Cronbach” siendo 0,923 para el primer instrumento y 0,952 correspondiente al segundo instrumento, datos que se indican en los anexos correspondientes.

## **2.5. Procedimiento**

Para llevar a cabo el recojo de los datos se realizó las correspondientes gestiones y coordinaciones con el director del hospital y el personal de salud informándoles que el estudio es ejecutado de manera investigativo y no persigue ningún fin institucional, por ello es voluntaria la participación personal considerando además que se tendrá en cuenta el anonimato en los instrumentos. El recojo de información se realizó en la misma institución teniendo en consideración el cronograma establecido en el estudio (Mendívez et al., 2024).

## **2.6. Método de análisis de datos**

El proceso del método de análisis de las informaciones se realizó en dos fases. El primero fue la organización de los datos en la hoja de Excel 2021 según los ítems y sus dimensiones respectivas, posteriormente se trasladan los datos de manera al programa estadístico SPSS 27 donde se obtuvieron los datos en tablas de frecuencias descriptivas incluyendo las medidas de tendencia central. Luego la segunda fase, para el análisis estadístico inferencial se realizó por la regla de regresión longitudinal ordinal de los datos para establecer la relación causal e influencia de una variable sobre la otra, permitiendo la comprobación de las hipótesis (Bologna, 2011).

## **2.7. Aspectos éticos**

En relación a los **aspectos éticos** del trabajo, El estudio está regido por la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°081-2024-VI-UCV donde se respeta además los derechos de los autores y la originalidad del trabajo de

estudio por lo que garantiza la transparencia del proceso como del informe final, contribuyendo con la comunidad científica.

Así también se encuentra fundamentado en el código de ética de la universidad “César Vallejo” aprobado por RCU N° 0470-2022/UCV sobre el procedimiento de investigar con seres humanos, complementándose con los fundamentos éticos que figuran en el Informe Belmont, así como los principios bioéticos específicos relacionados con la investigación médica.

En el ámbito laboral, las personas valoran su capacidad de tomar decisiones de forma independiente y consideran que participar y comprometerse es su elección personal. Como resultado, comienzan a brindar información en forma de consentimiento informado, indicando claramente que la participación es totalmente voluntaria.

La base del principio de beneficencia consiste en tomar medidas anticipadas para evitar cualquier perjuicio potencial y asegurar que se proporcionen ventajas que promuevan el crecimiento completo de los individuos. Se tiene planeado realizar esta investigación con el propósito de analizar y evaluar las relaciones del personal de laboratorio para garantizar su injerencia en el desempeño profesional.

No se percibe intención negativa en este contexto, ya que ninguno de los involucrados corre el peligro de sufrir daños en su bienestar físico o mental. De acuerdo con el principio de equidad, se considera que la salud es un derecho fundamental, lo cual implica que se garantiza la igualdad en los servicios de salud en todo momento. Se ofrece un trato amable y equitativo a todas las personas, sin importar su sexo, orientación sexual, raza o religión, asegurando que cada individuo reciba la máxima calidad de atención y tenga las mismas oportunidades de acceder a los servicios y recursos disponibles.

Se requiere que el proyecto que se llevará a cabo obtenga el consentimiento oficial del Comité de Ética Institucional de la Universidad Privada “César Vallejo” y también la autorización del Comité de Ética del hospital de ESSALUD para poder emplear las fichas de recolección de información.

### III. RESULTADOS

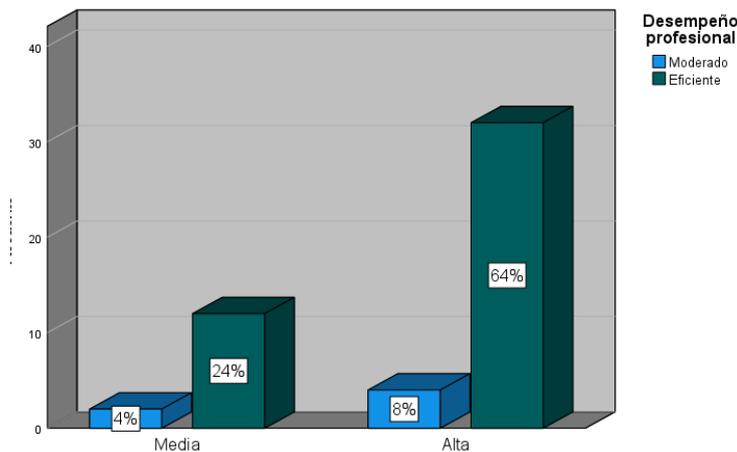
#### 3.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1** Cruce de datos de las relaciones disruptivas y del desempeño profesional

|                        |         | Desempeño profesional |            |             | Total        |
|------------------------|---------|-----------------------|------------|-------------|--------------|
|                        |         | Ineficiente           | Regular    | Eficiente   |              |
| Relaciones disruptivas | Siempre | 0<br>0%               | 4<br>8,0%  | 32<br>64,0% | 36<br>72,0%  |
|                        | A veces | 0<br>0%               | 2<br>4,0%  | 12<br>24,0% | 14<br>28,0%  |
|                        | Nunca   | 0<br>0%               | 0<br>0%    | 0<br>0%     | 0<br>0%      |
|                        | <hr/>   |                       |            |             |              |
|                        | Total   | 0<br>0%               | 6<br>12,0% | 44<br>88,0% | 50<br>100,0% |

Fuente: Datos SPSS

**Figura 2** Descriptivo las relaciones disruptivas y del desempeño profesional



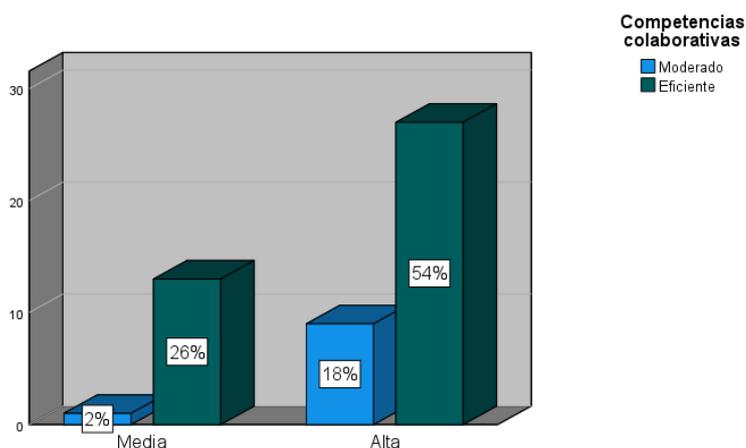
Según los datos analizados en la tabla 1, el 72% de los participantes percibieron que siempre ocurren relaciones disruptivas y el 28% señalaron que solo a veces se suscitan. En cuanto al desempeño profesional, el 88% mencionaron que es eficiente y el 12% manifestaron que es regular; evidenciándose alta valoración entre variables.

**Tabla 2** Cruce de datos de las relaciones disruptivas y competencia colaborativa.

|                        |       | Competencia colaborativa |             |             | Total        |
|------------------------|-------|--------------------------|-------------|-------------|--------------|
|                        |       | Ineficiente              | Regular     | Eficiente   |              |
| Relaciones disruptivas | Alta  | 0<br>0%                  | 9<br>18,0%  | 27<br>54,0% | 36<br>72,0%  |
|                        | Media | 0<br>0%                  | 1<br>2,0%   | 13<br>26,0% | 14<br>28,0%  |
|                        | Nunca | 0<br>0%                  | 0<br>0%     | 0<br>0%     | 0<br>0%      |
|                        | Total | 0<br>0%                  | 10<br>20,0% | 40<br>80,0% | 50<br>100,0% |

Fuente: Datos SPSS

**Figura 3** Descriptivo las relaciones disruptivas y competencias colaborativas



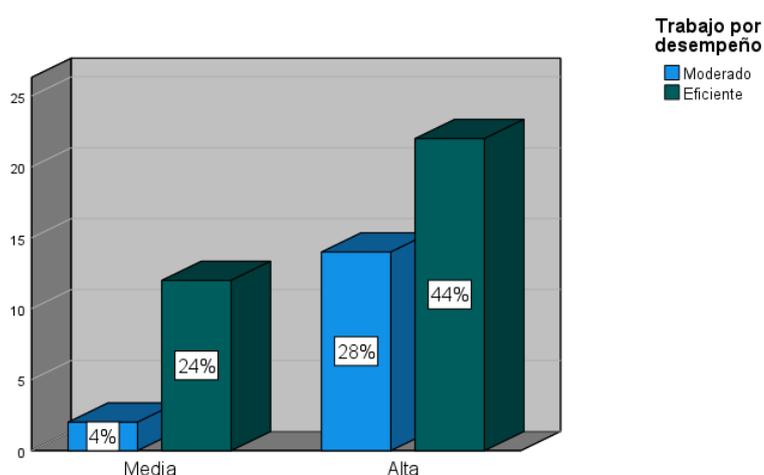
Considerando los datos organizados se encontró que, 72% de participantes percibieron que siempre ocurren relaciones disruptivas y el 28% señalaron que solo a veces. En cuanto a la competencia colaborativa, el 80% mencionaron que es eficiente y el 20% manifestaron que es regular; se evidenció que, aunque exista alta relaciones disruptivas la colaboración es eficiente.

**Tabla 3** Cruce de datos de las relaciones disruptivas y trabajo por desempeño.

|                        |       | Trabajo por desempeño |         |           | Total  |
|------------------------|-------|-----------------------|---------|-----------|--------|
|                        |       | Ineficiente           | Regular | Eficiente |        |
| Relaciones disruptivas | Alta  | 0                     | 14      | 22        | 36     |
|                        |       | 0%                    | 28,0%   | 44,0%     | 72,0%  |
|                        | Media | 0                     | 2       | 12        | 14     |
|                        |       | 0%                    | 4,0%    | 24,0%     | 28,0%  |
|                        | Nunca | 0                     | 0       | 0         | 0      |
|                        |       | 0%                    | 0%      | 0%        | 0%     |
| Total                  |       | 0                     | 0       | 34        | 50     |
|                        |       | 0%                    | 0%      | 68,0%     | 100,0% |

Fuente: Datos SPSS

**Figura 4** Descriptivo las relaciones disruptivas y trabajo por desempeño



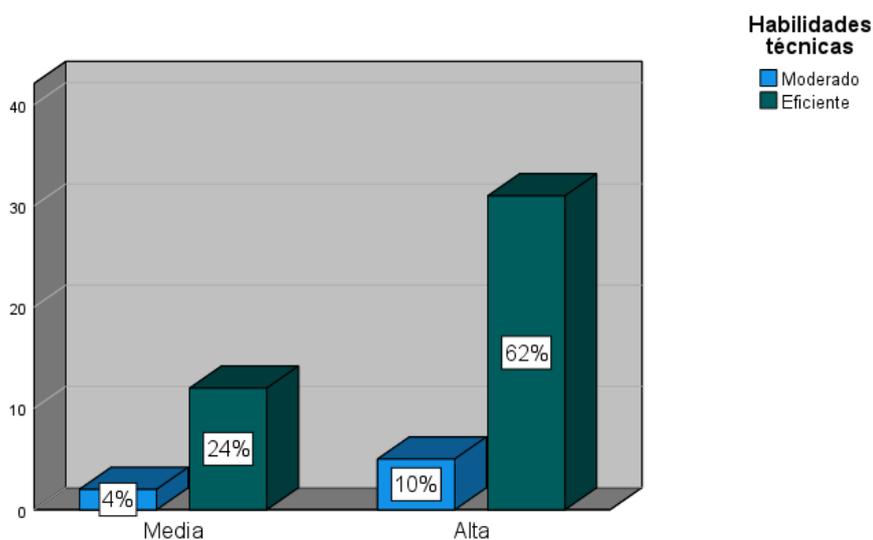
Según los datos establecidos en la tabla 3, 72% participantes percibieron que siempre se evidencia relaciones disruptivas y el 28% señalaron que a veces ocurre. En cuanto al trabajo por desempeño, el 68% mencionaron que es eficiente y el 32% manifestaron que es moderado; se evidenció que, aunque exista alta relaciones disruptivas el trabajo es regular a eficiente.

**Tabla 4** Cruce de datos de las relaciones disruptivas y habilidades técnicas.

|                        |       | Trabajo por desempeño |         |           | Total  |
|------------------------|-------|-----------------------|---------|-----------|--------|
|                        |       | Ineficiente           | Regular | Eficiente |        |
| Relaciones disruptivas | Alta  | 0                     | 5       | 31        | 36     |
|                        |       | 0%                    | 10,0%   | 62,0%     | 72,0%  |
|                        | Media | 0                     | 2       | 12        | 14     |
|                        |       | 0%                    | 4,0%    | 24,0%     | 28,0%  |
|                        | Nunca | 0                     | 0       | 0         | 0      |
|                        |       | 0%                    | 0%      | 0%        | 0%     |
| Total                  |       | 0                     | 0       | 43        | 50     |
|                        |       | 0%                    | 0%      | 86,0%     | 100,0% |

Fuente: Datos SPSS

**Figura 5** Descriptivo las relaciones disruptivas y habilidades técnicas



Considerando los datos de la tabla 4, el 72% profesionales percibieron que siempre se perciben relaciones disruptivas y el 28% señalaron que solo a veces es su ocurrencia en profesionales. En cuanto al trabajo por desempeño, el 86% mencionaron que es eficiente y el 14% manifestaron que es regular; se evidenció que, aunque exista alta relaciones disruptivas el trabajo es eficiente.

### 3.2. Análisis inferencial

En primer lugar, se conoció si la distribución de los datos tiene procedencia de normalidad, por lo que se aplicó la regla de “Kolmogórov-Smirnov” por tener una muestra de 50 participantes, considerándose los siguientes supuestos:

H<sub>0</sub>: La distribución no es normal

H<sub>1</sub>: La distribución es normal

**Tabla 5** Prueba de estimación de distribución de normalidad de los datos Kolmogórov-Smirnov

|   |                                    | Relaciones disruptivas | Desempeño profesional |
|---|------------------------------------|------------------------|-----------------------|
| N   |                                    | 50                     | 50                    |
| Parámetros normales <sup>a,b</sup>        | Media                              | 2,66                   | 2,50                  |
|   | Desv. Desviación                   | ,519                   | ,614                  |
| Máximas diferencias extremas              | Absoluta                           | ,424                   | ,352                  |
|   | Positivo                           | ,256                   | ,232                  |
|   | Negativo                           | -,424                  | -,352                 |
| Estadístico de prueba                     |                                    | ,424                   | ,352                  |
| Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>       |                                    | ,000                   | ,000                  |
| Sig. Monte Carlo (bilateral) <sup>d</sup> | Sig. Intervalo de confianza al 99% | Límite inferior        | ,000                  |
|   |                                    | Límite superior        | ,000                  |
|   |                                    |                        | ,000                  |

a. La distribución de prueba es normal.

Considerando los resultados se encuentra en los parámetros de normalidad y el valor sig. De 0,00 siendo menor a 0,05, por lo que se desestima la hipótesis nula estableciéndose que los datos tienen una distribución normal, por lo que de acuerdo con la intención del trabajo se procede con la prueba paramétrica de regresión logística ordinal (Gómez et al., 2013).

#### Regresión logística ordinal

Dentro del campo del análisis estadístico, la regresión lineal ordinal (RLO) es un instrumento útil para establecer un modelo que describe la relación entre una variable respuesta ordinal y un grupo de variables predictoras.

Según Ñaupas et al. (2023) esta prueba estima las probabilidades de que la variable se encuentre en cada categoría establecida (dimensiones). Esto implica la utilización de un algoritmo de máxima verosimilitud, con el objetivo de establecer los parámetros del modelo que optimizan la probabilidad de observar los datos registrados.

La interpretación de los parámetros del modelo muestra similitudes con el RLO. Un coeficiente positivo significa que un aumento en la variable predictiva correspondiente aumenta la posibilidad de que la variable esté dentro de una categoría superior. En contraste, un valor negativo en el coeficiente indica que el incremento mencionado reduce la posibilidad de progresar a través de las categorías.

### **Prueba de hipótesis**

Dentro del contexto de la investigación científica, las pruebas de hipótesis son fundamentales para las conclusiones válidas acerca de las características de una población basadas en datos obtenidos de muestras. Esta metodología formal permite a los investigadores tomar decisiones informadas basadas en evidencia empírica, evaluando la plausibilidad de postulados específicos con respecto a la población objetivo.

Considerando el aporte de Sánchez (2021) toda prueba de hipótesis brinda opciones de aceptación hipótesis alterna y una hipótesis nula. Por lo que para determinar fue necesario el empleo de reglas estadísticas.

### **Decisión estadística.**

Al establecer dos hipótesis para aplicar la prueba estadística se requiere tomar decisiones de cual ser aceptad, por lo tal existe el “valor de significancia” según Hernández y Mendoza (2018) es comúnmente denominado p-valor, cuyo valor se encuentra fundamentado en el grado de fiabilidad y el error estimado siendo este ,05. Por lo que, es necesario conocer que si p-valor es menor al margen establecido se da por aceptada la hipótesis alterna, de ser mayor la hipótesis nula es tomada como aceptada.

### **Hipótesis general**

Ho: No existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

H1: Existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024

**Tabla 6** Ajustes de la hipótesis general

| Modelo            | Log. de la verosimilitud -2 | X <sup>2</sup> | gl | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|----------------|----|------|
| Sólo intersección | 26,361                      |                |    |      |
| Final             | 17,809                      | 8,553          | 1  | ,003 |

Función de enlace: Logit.

Según los resultados el p-valor es menor a 0,05 por lo que se decide dar por aceptada la hipótesis alterna; afirmando que las relaciones disruptivas tienen influencia en el nivel de desempeño profesional de laboratorio de un hospital de ESSALUD.

**Tabla 7** Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,375 |
| Nagelkerke  | ,381 |
| McFadden    | ,099 |

Función de enlace: Logit.

Analizando los datos de Nagelkerke se define que las relaciones disruptivas influyen en el nivel de desempeño profesional con 38.1%.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: No existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

H1: Existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

**Tabla 8** Ajustes de la hipótesis específica 1

| Modelo            | Log. de la verosimilitud -2 | X <sup>2</sup> | gl | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|----------------|----|------|
| Sólo intersección | 25,721                      |                |    |      |
| Final             | 12,343                      | 13,378         | 2  | ,001 |

Función de enlace: Logit.

Según los resultados el p-valor es menor a 0,05 por lo que se decide dar por aceptada la hipótesis alterna; afirmando que las relaciones disruptivas tienen influencia en las competencias colaborativas en el desempeño profesional de los que laboran en laboratorio de un hospital de ESSALUD.

**Tabla 9** Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,235 |
| Nagelkerke  | ,269 |
| McFadden    | ,130 |

Función de enlace: Logit.

Analizando los datos de Nagelkerke se define que las relaciones disruptivas influyen en el nivel de desempeño profesional con 27%.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

H1: Existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

**Tabla 10** Ajustes de la hipótesis específica 2

| Modelo            | Log. de la verosimilitud -2 | X <sup>2</sup> | gl | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|----------------|----|------|
| Sólo intersección | 25,061                      |                |    |      |
| Final             | 11,594                      | 13,467         | 2  | ,001 |

Función de enlace: Logit.

Según los resultados el p-valor es menor a 0,05 por lo que se decide dar por aceptada la hipótesis alterna; afirmando que las relaciones disruptivas tienen influencia en el trabajo por desempeño profesional de los que laboran en el área de laboratorio de un hospital de ESSALUD.

**Tabla 11** Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,236 |
| Nagelkerke  | ,275 |
| McFadden    | ,138 |

Función de enlace: Logit.

Analizando los datos de Nagelkerke se define que las relaciones disruptivas influyen en el nivel de desempeño profesional con 28%.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de habilidades técnicas como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de habilidades técnicas como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.

**Tabla 12 Ajustes de la hipótesis específica 3**

| Modelo            | Log. de la verosimilitud -2 | X <sup>2</sup> | gl | Sig. |
|-------------------|-----------------------------|----------------|----|------|
| Sólo intersección | 24,105                      |                |    |      |
| Final             | 11,869                      | 12,237         | 2  | ,002 |

Función de enlace: Logit.

Según los resultados el p-valor es menor a 0,05 por lo que se decide dar por aceptada la hipótesis alterna; afirmando que las relaciones disruptivas tienen influencia en habilidades técnicas en el desempeño profesional de los que laboran en el área de laboratorio de un hospital de ESSALUD.

**Tabla 13 Pseudo R cuadrado de la hipótesis general**

|             |      |
|-------------|------|
| Cox y Snell | ,217 |
| Nagelkerke  | ,251 |
| McFadden    | ,123 |

Función de enlace: Logit.

Analizando los datos de Nagelkerke se define que las relaciones disruptivas influyen en el nivel de desempeño profesional con 25%

#### IV. DISCUSIÓN

Considerando los resultados descriptivos sobre los datos analizados según los objetivos, se encontró que según la tabla 1 las relaciones conflictivas siempre ocurren entre el personal de laboratorio (72%) su desempeño tiende a ser eficiente (88%). Así mismo se ha encontrado que ante la siempre ocurrencia de las relaciones disruptivas el trabajo colaborativo es eficiente en 80%; sin embargo, en el trabajo por desempeño de evidencia de eficiente en 68%, finalmente, ante la presencia de relaciones disruptivas las habilidades técnicas se reflejan eficientemente en 86% de los profesionales que laboran en laboratorio del hospital de Ica.

Hallazgos que al ser comparados con otros trabajos, no concuerda con el estudio de Malpartida (2020) quien halló que 57.1% de sus integrantes del tenían un regular desempeño de trabajo; pero, guarda coincidencia con el estudio de Vásquez (2023) quien halló que el desempeño laboral en cuanto al manejo técnico es bueno en 62.7%. por lo que es importante el mantener siempre una actitud de responsabilidad y cumplimiento en el logro de metas en beneficio de la salud de todos.

Concerniente al cumplimiento del objetivo general del estudio por el cual se establece la influencia de las relaciones disruptivas en el desempeño de los profesionales de laboratorio del hospital de Ica, se empleó la técnica estadística de “regresión logística ordinal” prueba que determina la influencia de una variable sobre otra, encontrándose en la tabla 5 un resultado de ,003 siendo menor a los ,05 establecidos por la fiabilidad de 95% por lo que se aceptó la hipótesis de investigación resaltando que las relaciones disruptivas influyen en el desempeño de los profesionales que trabajan en laboratorio, además que, según los coeficientes de Cox y Snell y, Nagelkerke expresados en la tabla 6, la primera variable influye en 38% en el nivel de desempeño de los profesionales.

Resultados que al ser contrastado con otros estudios considerados en el marco teórico se ha encontrado que coincide con el estudio cuantitativo causal realizado por Orellana (2022) quien halló que en las actividades grupales existen en 52.9% relaciones disruptivas siendo propiciados por situaciones diversas entre ellos la edad (2,294 de media), dejando claro que las conductas negativas

originadas por diversos factores tienen repercusión en las relaciones de las personas perjudicando el clima institucional. Así mismo, se encontró coincidencia con el estudio explicativo causal de Benitez et al. (2021) quienes en España hallando influencia (sig.  $-0,30$  menor a  $0,01$ ), encontrando que los conflictos están presentes en las relaciones interpersonales originando insatisfacción en el personal originando un clima inestable y provocando que se desarrolle en el personal el síndrome de Burnout perjudicando sus actividades grupales.

Estos resultados se fundamentan en ellos aportes teóricos de Prado (2021) quien manifiesta que si el personal recibe capacitaciones sobre manejo de conflictos enfrenta satisfactoriamente cualquier situación que perjudica las relaciones interpersonales, beneficiando al clima laboral y la confianza del personal permitiendo mejorar la colaboración y cooperación en las actividades para cumplir objetivos comunes. Así también tiene fundamento con los aportes teóricos de Arrieta et al. (2020) quien señala que es necesario que se actualice y capacite al personal en desarrollar habilidades sociales para gestionar la resolución de conflictos mediante la negociación y mediación.

Concerniente al objetivo específico 01 establecido se determinó la influencia de las relaciones disruptivas en las competencias colaborativas de los profesionales de laboratorio mediante la prueba de regresión logística ordinal, analizando los datos en la tabla 7, el resultado de p-valor de  $,001$  siendo inferior a  $,05$  de la fiabilidad establecida se optó por aceptar la hipótesis específica del estudio, por lo que las relaciones conflictivas influyen en las competencias colaborativas de los profesionales de laboratorio del hospital; así también, de acuerdo con los resultados de la tabla 8, los valores  $R^2$  de Nagelkerke la competencia de colaboración es variada en  $27\%$  por las relaciones conflictivas.

Estos resultados logrados en el estudio al ser contrastados con otros se ha encontrado que concuerdan con el estudio correlacional causal realizado por Serrano (2021) quien halló que el desempeño de los profesionales es variante en  $68.2\%$  ante la gestión de cambios en las instituciones, por lo que las relaciones organizacionales y nuevas estrategias en la modificación de la gestión influyen en los desempeños. Así mismo tiene coincidencia con el estudio explicativo ejecutado por Saucedo (2022) quien en sus resultados halló que las

relaciones del personal sobre todo en el trabajo colaborativo son regular en 64.7%; pero, si el personal logra comprender y gestionar conflictos mejorando la comunicación y confianza mejora el desempeño de sus actividades laborales.

Analizando los resultados y concordancias halladas se hallan fundamentos teóricos de Dubrin (2008) quien manifiesta que es necesario establecer estrategias para promover el mejoramiento de la comunicación entre el personal, ya que en muchas ocasiones se evidencia comunicación agresiva perjudicando las relaciones y las acciones colaborativas para solucionar los impases del personal y lograr cumplir con la meta establecida para el grupo. Así también se basa en el postulado de Lajes et al. (2021) quien sostiene que es necesario el desarrollo de la responsabilidad de cada personal considerando su vital servicio en beneficio de otorgar resultados de laboratorio clínico que permita un tratamiento oportuno posteriormente por el personal médico. En este sentido, se tiene que el estilo de comunicación y la gestión de manejo de situaciones conflictivas en las relaciones perjudica que se lleve a cabo un adecuado proceso colaborativo en las tareas ejecutadas en laboratorio con el fin de tener los productos del análisis clínico solicitado por otras áreas de salud en beneficio de los pacientes, razón por lo que llevando las actividades colaborativas se debe considerar la habilidad de empatía y asertividad por parte del personal de salud.

En lo que concierne al desarrollo y logro del objetivo específico 2 del presente estudio se realizó por medio del análisis estadístico inferencial de regresión ordinal estableciéndose la influencia de la variable relaciones disruptivas en el trabajo por resultados de los profesionales. Según la tabla 9 el valor de sig. es ,001 siendo este inferior al ,05 establecido por los 95% de fiabilidad, determinándose que las relaciones disruptivas influyen en el trabajo por resultados de los profesionales de laboratorio del hospital de Ica. según los datos de la tabla 10, el resultado de  $R^2$  de Nagekelker se halló que el trabajo por resultados de los profesionales tiene variación en su evidencia debido a la presencia e injerencia de las relaciones interpersonales negativas y conflictivas en el área de laboratorio clínico.

Los resultados establecidos en el presente estudio han sido comparados con otros hallazgos por estudios antecesores, por ello que al ser contrastado coincide con el estudio de Arone y Salazar (2024) quienes encontraron que las relaciones entre el personal son malos en 59.8% causando negatividad en los

compañeros de trabajo y por ello su desempeño en las actividades por resultados resultan deficientes (35.4%). De igual forma se ha encontrado concordancia con el estudio cuantitativo ejecutado por Vásquez (2023) quien halló como resultados que el desempeño de los trabajadores es alto en 62.7% y de acuerdo a la prueba de regresión ordinal encontró que el desempeño profesional varía en 35% según las relaciones y desarrollo de la gestión del talento humano. Finalmente coincide también con el estudio presentado por García (2022) en donde encontró que existen diversos factores de riesgo en el personal desde lo emocional a lo físico, además que, según resultados de p-valor ,035 existe una relación causal inversa entre las variables concluyendo que el desempeño profesional está determinado por los factores que se presenten en el personal.

Encontrándose que los resultados del estudio muestran cimienta teórico en el aporte de Soler et al. (2016) quienes fundamentan que ante circunstancias negativas es de gran necesidad establecer estrategias que permitan desarrollar habilidades para gestionar y controlar las emociones en el centro de trabajo, sobre todo tener en consideración de que la responsabilidad es cuidar y contribuir con la mejora de salud, siendo una habilidad importante la resiliencia. Es por ello que según los aportes teóricos de Bautista et al. (2020) el desempeño de realizar las tareas en base a los resultados implica también tener responsabilidad por ello es que cobra relevancia los conocimientos de las funciones descritas para cada puesto. Donde se incluyen comportamientos que conlleven al logro del objetivo común del área en beneficio de los usuarios de la salud.

Sobre el cumplimiento del logro del objetivo específico 03 del estudio se tomó como referente los resultados del análisis inferencial de la regresión ordinal lo que permitió conocer la influencia que ejerce la variable en la dimensión de habilidades técnicas de los profesionales de laboratorio. El valor de significancia en la tabla 11 fue de ,002 siendo este menor a ,05 según la confianza establecida, estableciéndose por aceptada la hipótesis planteada, es decir existe relación causal de las relaciones disruptivas en las habilidades técnicas en el desempeño de los profesionales, y además, según los resultados en la tabla 12 de  $R^2$  de Nagekelker se determina que en 25% el desenvolvimiento técnico de los profesionales experimenta varianza según la existencia de las relaciones conflictivas en los profesionales.

Resultados que permiten establecer concordancia con los hallazgos de estudios anteriores consignados como antecedentes. No concuerda con el estudio explicativo realizado por León (2022) quien encontró que la violencia laboral no tiene incidencia en el desempeño profesional según resultados de pseudo  $R^2$  de y relación causal de 0,774. También se concuerda con lo encontrado por Leal-Costa et al. (2020) quienes encontraron el valor de p en 0,001 determinándose que la comunicación entre el personal médico mejora el desempeño profesional, por lo que las habilidades de los profesionales aumentan por el conocimiento que adquieren. Esto evidencia que ante situaciones disruptivas en los profesionales el manejo y conocimiento de procedimientos se ve entorpecido por la falta de colaboración en el cumplimiento de las tareas encomendadas según turno y especialidad.

Los resultados y contrastes realizados con otros estudios encuentran cimientos teóricos en los aportes de Juárez (2018) quien establece que si existe necesidades en el personal se debe de realizar capacitaciones constantes aprovechando el potencial de cada uno y de acuerdo con las demandas de los perfiles de puesto para fortalecer las competencias y contribuir con la calidad del servicio que brinda el área de laboratorio. Según Chiavenato (2009) la evaluación de los desempeños de los profesionales es importante evidenciando si los conocimientos técnicos se ven reflejados en sus habilidades permitiendo enriquecer sus competencias profesionales.

## V. CONCLUSIONES

### **Primera**

Existe influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desempeño profesional establecido según resultado de ,003 de la regresión longitudinal ordinal menor a ,05 de fiabilidad, así mismo, según Nagekelker la variabilidad de los desempeños es 38% según las relaciones conflictivas en los profesionales.

### **Segunda**

Se determinó la influencia, según p-valor ,001 es menor a ,05 de la confiabilidad y los datos de Nagelkerke de 27% se determinó que las relaciones disruptivas influyen en las competencias colaborativas del nivel de desempeño de los profesionales que laboran en laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica.

### **Tercera**

Se determinó la influencia, según p-valor ,001 siendo menor a ,05 de la confiabilidad pues las relaciones disruptivas influyen en el trabajo por desempeño de los profesionales que laboran en laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica; según los datos de Nagelkerke se establece que el trabajo por resultados varia en 28% de acuerdo con las existencias de las relaciones disruptivas.

### **Cuarta**

Se determinó la influencia, según p-valor ,002 es menor a ,05 de la confiabilidad en las que las relaciones disruptivas influyen en las habilidades técnicas de los profesionales que laboran en laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica; y los datos de Nagelkerke establece que el desenvolvimiento técnico de los profesionales varia en 25% según las existencias de las relaciones conflictivas entre el personal de laboratorio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Que los directores de los hospitales de Ica realicen capacitación a los trabajadores de salud en gestión de resolución de conflictos. Esta capacitación permitirá que los profesionales puedan identificar situaciones conflictivas y adecuar estrategias de intervención mejorando las relaciones y elevando su desempeño en el servicio de laboratorio.

### **Segunda**

Que el área de recursos humanos realice talleres de fortalecimiento de habilidades sociales para garantizar mejor clima laboral y con ello facilitar el desarrollo de las actividades colaborativas. Permitiendo que se genere responsabilidad, compromiso y sobre todo la interdependencia positiva entre el personal al desarrollar actividades con metas en común.

### **Tercera**

Que los directivos y personal responsable del área se empoderé de estrategias de liderazgo permitiendo generar motivación potencial en el personal para realizar las tareas de acuerdo con las metas establecidas aprendiendo constantemente según las reflexiones de mejora personal.

### **Cuarta**

Que la jefatura del área de laboratorio realice talleres de actualización en el manejo de instrumentos y materiales de laboratorio, así como en el proceso de realizar exámenes según requerimientos que permitan mejorar la atención de salud.

### **Quinta**

A los futuros investigadores que realicen nuevas investigaciones de otros niveles y con el empleo de diferentes instrumentos que permitan establecer nuevos resultados que conlleven a la mejora de las relaciones entre el personal y permitan mejorar sus desempeños profesionales.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2020). Mitos y Realidades de la Investigación Científica. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 1).
- Alos Moner, R., & Martin Artiles, A. (2002). Teorías del conflicto y negociación laboral. In *Libro*. Universitat Oberta de Catalunya. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2002/158580/AM\\_NEGOCIACIONYCONFLICTO\\_VERSION\\_FINAL.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2002/158580/AM_NEGOCIACIONYCONFLICTO_VERSION_FINAL.pdf)
- Apaza, J. (2022). *Niveles de habilidades comunicativas del profesional de salud de un hospital público, Lima-2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95271>
- Arias G, F. (2016). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científico*. [https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edic-2016pdf\\_5a1b4afde2b6f5e526da642c\\_pdf](https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edic-2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf)
- Arone, L., & Salazar, V. (2024). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023* [Universidad Norbert Wiener]. <https://orcid.org/0000-0002-7767-3751>
- Arrieta, N., Acosta, J., Figueroa, N., & Jiménez, L. (2020). *Habilidades de negociacion y manejo de conflicto* (Issue January 2020).
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benítez-Saña, M. R. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*, 37, 167–177. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4376>
- Benitez, M., Leon-Perez, J. M., Orgambidez, A., & Medina, F. J. (2021). Interpersonal conflicts in the unit impact the service quality rated by customers: The mediating role of work-unit well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph18158137>
- Bologna, E. (2011). *Estadística para Psicología y Educación*. Editorial Brujas.
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a

- population of job. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 43(2).  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>
- Canossa Montes de Oca, H. (2021). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. Editorial Edened. [https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)
- Carrasco, M. (2021). *Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del hospital Belén Lambayeque*. Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). Edit. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital de las organizaciones* (E. Mc Graw Hill (ed.); 9na ed.). Editorial Mc Graw Hill Editorial.
- Dubrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas. Comportamiento humano en el trabajo*. Editorial Pearson. [http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia y Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi\\_redacted.pdf](http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia_y_Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi_redacted.pdf)
- Fariña, F., & Arce, R. (2003). *Avances en torno al comportamiento antisocial, evaluación y tratamiento* (Issue January 2003). Ed. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3744.8164>
- García Pacheco, O. E. (2022). Factores de riesgos ocupacionales y el desempeño profesional en el personal de salud de un laboratorio clínico privado de Lima, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional*. ed. LeLibros.
- Gómez, M. D. C., & Cuña, A. D. R. (2017). Estrategias de intervención en conductas disruptivas. *Educação Por Escrito*, 8(2), 278. <https://doi.org/10.15448/2179-8435.2017.2.27976>
- Gómez, M., Danglot, C., & Vega, L. (2013). Cómo seleccionar una prueba estadística. *Chinese Journal of Tissue Engineering Research*, 80(2), 81–85. <https://doi.org/10.3969/j.issn.2095-4344.2015.15.002>
- Gutiérrez, H. (2016). *Estrategias de muestreo. Diseño de encuestas y estimación*

- de parámetros. <https://doi.org/10.18356/c4056413-es>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- INEI. (2024). *Sistema de Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://ods.inei.gob.pe/ods/objetivos-de-desarrollo-sostenible/salud-y-bienestar>
- José Supo. (2020). *Metodología de la investigación científica. Seminarios de Investigación Científica* (3ra ed.).
- Juárez, J. O. (2018). *Administración y evaluación del desempeño del personal*. Edit. Dos Consultores S.A. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.16695.78248>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Lajes Ugarte, M., Aúcar López, J., & Morell, A. M. (2021). The collaborative interprofessional work in the process of technical training in health. *Centro Para El Desarrollo de Las Ciencias Sociales y Humanísticas En Salud*, 21(3), 951–966. <https://orcid.org/0000-0002-0033-3441>
- Leal-Costa, C., Tirado González, S., Ramos-Morcillo, A. J., Ruzafa-Martínez, M., Díaz Agea, J. L., & van-der Hofstadt Román, C. J. (2020). Communication Skills and Professional Practice: Does It Increase Self-Efficacy in Nurses? *Frontiers in Psychology*, 11(June), 1–5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01169>
- León-Ramentol, C. C., Patricia Rodríguez-Socarrás, I., García-González, M., & Carbajales-León, A. I. (2021). Superación profesional en sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de laboratorio Professional improvement in quality management system and good laboratory practices. *Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta*, 46(1). <http://revzoilomarinellosld.sld.cu/index.php/zmv/article/view/2493>.
- León, C. (2016). La gestión del conflicto en la organizaciones complejas [Universidad Nacional de Andalucía]. In *Universidad Internacional de Andalucía*. [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719\\_Leon.pdf?seque](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?seque)

nce=3

- León, S. (2022). *Violencia laboral y desempeño del profesional de enfermería en centro quirúrgico de un instituto de salud, Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94905>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. <https://ddd.uab.cat/record/232105>
- Malpartida, V. (2020). Estrés laboral y desempeño del personal de salud en el servicio de emergencia hospital Plchanaki 2022 [Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. In *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/4761>
- Martinez Montaña, M., Briones Rojas, R., & Cortés Riveroll, J. (2013). Metodología de la investigación para la área de la salud 2e. In *Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. De C.V.* file:///C:/Users/DELL-User/Downloads/Metodologia de la Investigacion para el area de la salud (2).pdf
- Maza-de la Torre, G., Motta-Ramírez, G.-A., Motta-Ramírez, G., & Monserrat Jarquin-Hernández, P. (2023). La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. *Revista de Sanidad Militar*, 77(1), 1–13.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Instituto tecnológico Santo Domingo. [https://books.google.com/books?id=7wiHn\\_kmWvkC&pgis=1](https://books.google.com/books?id=7wiHn_kmWvkC&pgis=1)
- Menacho, I., Alberca, N., Camarena, J., Luy, C., & Santa María, H. (2016). Relaciones interpersonales, conflictos laborales y compromiso institucional, Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento 2016. In *Repositorio Institucional - UCV*. Editorial Compás de la Universidad de Oriente.
- Mendívez Espinoza, Y. A., Linares Purisaca, G. E., Vega Vilca, C. S., & Cherre Antón, C. A. (2024). Capítulo 6: Presentación de la investigación de resultados. In *Epistemología y métodos de la investigación en educación* (pp. 279–298). Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum (UNESUR). <https://doi.org/10.59899/Epismet-C6>
- Naciones Unidas - Perú. (2024). *Sustainable Development Goal 3: Salud y bienestar | Naciones Unidas en Perú*. <https://peru.un.org/es/sdgs/3/key->

activities

- Novelli, E., Escobar, M., Trivic, N., Buccheri, J., Piovano, C., Tripceвич, M., & Cervino, C. (2024). Disruptive Factors in Healthcare Institutions: an Articulation Between Burnout Syndrome and Disruption Anxiety Syndrome. *Revista de Psicología de La Salud*, 12(1), 74–90. <https://doi.org/10.21134/pssa.v12i1.102>
- Orellana, I. (2022). *La formación docente en conducta disruptiva para la mejora de su desempeño profesional* [Universidad de Granada]. <https://hdl.handle.net/10481/81197>
- Pades, A., & Romero, N. (2022). *Conflicto interpersonal. Habilidades sociales para profesionales de la salud*. Editorial Diaz de Santos.
- Prada, J. (2024). *La senda de la mediación: Guía práctica para formarse como mediador escolar ...* - Jorge de Prada de Prado - Google Books. [https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=CMkAEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=La+presencia+de+desacuerdos+o+diferencias+entre+las+partes+involucradas+en+los+conflictos+interpersonales.&ots=\\_lfMfGcJ0h&sig=WiFNWziYRgjaFOSNJ1kSyCAX85Y&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=CMkAEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=La+presencia+de+desacuerdos+o+diferencias+entre+las+partes+involucradas+en+los+conflictos+interpersonales.&ots=_lfMfGcJ0h&sig=WiFNWziYRgjaFOSNJ1kSyCAX85Y&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Prado, J. (2021). *Habilidades sociales para la resolución de conflictos y la convivencia. Estudio de caso* [Universidad de Oviedo]. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/60238>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Inequidad en la distribución de recursos humanos en los establecimientos del Ministerio de Salud de cuatro regiones del Perú. *An Fac Med*, 76, 123–132. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.10968>
- Riso, W. (2015). *El derecho de decir no. Cómo ganar autoestima son perder la asertividad*. Editorial Planeta.
- Rosemberg, M. B. (2013). *Comunicación No Violenta*. Editorial Gran Aldea.
- Rotondo, M. (2006). Palabras clave: RELACIONES INTERPROFESIONALES. ASOCIACIONES PROFESIONALES. CONFLICTO DE INTERESES. Relaciones profesionales: conflictos de intereses. *Revista Médica Del Uruguay*, 22, 88–99.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica: Vol. 5ta e*.

- Sánchez Espejo, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*.
- Santiago, S. (2013). Tratando, inestabilidad emocional. In *A psicanálise dos contos de fadas. Tradução Arlene Caetano*. Editorial Pirâmide. <https://doi.org/10.1145/2505515.2507827>
- Santos, M. T., & Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de La Fundación MenteClara*, 7, 1–15. <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
- Saucedo, I. (2022). *Estrategia comunicacional para la mejora de las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería del hospital Belén de Lambayeque*. [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10659/JimenezVegaCarmenAurora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serrano, J. (2021). *Planeamiento estratégico y gestión del cambio en el desempeño laboral en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2020* [Universidad César Valejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59933>
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: teoría y ejercicios* (Issue 18).
- Sixto, S., Márquez, J., Sánchez, Y., & Sánchez, R. (2021). Preservar la visión como modo de actuación profesional en Oftalmología. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar Del Río*, 25(1).
- Soler, J., Aparicio, L., Díaz, O., Escalano, E., & Rodríguez, A. (2016). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR II. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones. In *Inteligencia Emocional y Bienestar II: reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones*. Editorial niversidad San Jorge. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=5572630>
- Tesen, J. (2023). *Coaching gerencial y el rendimiento profesional en los trabajadores del servicio de laboratorio de un hospital de la Región Lambayeque*.
- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 1168, 86–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633https://doi.org/10.1716>

2/riva.v8i1.1633

- Tobón Tobón, S. (2013). Formación integral y competencias. In *Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación* (Vol. 4, Issue 2). <https://www.redalyc.org/pdf/4575/457545095007.pdf>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar una investigación científica*.
- Vasquez, H. (2023). *Gestión de talento humano en el desempeño laboral de trabajadores en un centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2023 [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los servicios de la Salud]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 20 [Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122906>
- Vasu, N. (2021). Singapur 2020 : Tiempos difíciles Singapur 2020 : Hard Times COVID -19. In *Anuario Asia Pacífico*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24201/aap.2021.331>
- Velazco, V., Martínez, V., Hernández, J., Huazano, F., & Nieves, A. (2002). Muestreo y Tamaño de Muestra. In *E-Libro.Net*. e-libro. [https://e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=1893%0Ahttps://drive.google.com/file/d/11Oa-ler6rU51xJPL4TP4uU2hAk\\_GPnqv/view?fbclid=IwAR1oadYcYQvr02wcSaWRR1c\\_y-SVCjum9fsMce78fgGwojp-Yw1GmRYG1Qg](https://e-libro.net/libros/libro.aspx?idlibro=1893%0Ahttps://drive.google.com/file/d/11Oa-ler6rU51xJPL4TP4uU2hAk_GPnqv/view?fbclid=IwAR1oadYcYQvr02wcSaWRR1c_y-SVCjum9fsMce78fgGwojp-Yw1GmRYG1Qg)
- Villegas-Cedeño, A., & Bello-Sabando, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, N° 5, 2021, Págs. 752-768, 6(5), 752–768*. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2697>
- Zegarra, L. (2023). *Adicción al trabajo y respuesta emocional ante problemas del hogar en el personal asistencial de clínica Aliviari, Arequipa-2023 [Universidad Católica de Santa María]*. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/12497a65-8b22-44a9-85e1-a7fc35ee6fc4>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

| PROBLEMAS  | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  |
|--|--|--|
| <p><b>Problema principal</b><br/>¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos:</b><br/>P.E.1. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?<br/>P.E.2. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?<br/>P.E.3. ¿Cuál es la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024?</p> | <p><b>Objetivo principal</b><br/>Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b><br/>O.E.1. Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.<br/>O.E.2. Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.<br/>O.E.3. Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas del desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.</p> | <p><b>3.1.1. Hipótesis general</b><br/>Las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.</p> <p><b>3.1.2. Hipótesis específicas</b><br/>H.E. 1 Las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel de la competencia colaborativa como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.<br/>H.E. 2 Las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel del trabajo por resultados como desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.<br/>H.E. 3 Las relaciones disruptivas influyen significativamente en el nivel de desarrollo de las habilidades técnicas de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024.</p> |
| VARIABLES/DIMENSIONES  | METODOLOGÍA  |  |
| <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Relaciones disruptivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensión: Frecuencias de conflictos.</li> <li>• Dimensión: Comunicaciones no asertivas.</li> <li>• Dimensión: Inestabilidad emocional</li> </ul> <p><b>VARIABLES DEPENDIENTE: Nivel de desempeño profesional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de Competencia colaborativa</li> <li>• Nivel de trabajo por resultados</li> <li>• Nivel de habilidades técnicas</li> </ul>   | <p><b>Tipo:</b> Básica Cuantitativa.<br/><b>Diseño:</b> Correlacional causal<br/><b>Nivel:</b> explicativo</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>La población y muestra de 50 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumento</b><br/>Técnica: Encuesta y Observación.<br/>Instrumento: Cuestionario y Ficha de Observación</p>   |  |

## Anexo 02. Matriz de operacionalización

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES  | ÍTEMS  | ESCALA DE MEDICIÓN   |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <b>Variable independiente:</b><br>Relaciones disruptivas | Las relaciones que involucran comportamientos disruptivos se distinguen por la interrupción de los modelos habituales de comunicación, que resulta en la aparición de conflictos y el desarrollo de modalidades de interacción alternativas (Dubrin, 2008). | Las relaciones disruptivas serán medidas por los datos recogidos con la ficha de observación organizada con 12 ítem de acuerdo con las tres dimensiones en una escala de Likert. | Frecuencias de conflictos<br><br>Comunicaciones no asertivas<br><br>Inestabilidad emocional                      | Diferencias de intereses.<br>Diferencias de ideas.<br>Visión del conflicto<br><br>Comunicación agresiva.<br>Comunicación pasiva.<br><br>Estrés laboral<br>Falta de gestión emocional | 1<br>2<br>3-4<br>5-6<br>7-8<br>9-10<br>11-12         | Ordinal.<br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>5. siempre |
| <b>Variable dependiente:</b><br>Desempeño laboral        | Son aquellas conductas que el personal tiene como fortalezas para realizar tareas en su función para lograr las metas de la institución, estas acciones son observadas en sus comportamientos (I. Chiavenato, 2009).  | El desempeño laboral será operativizado para ser medido con los datos obtenidos en el instrumento construido con 12 ítems según las 3 dimensiones en una escala tipo Likert      | Nivel de Competencias colaborativas.<br><br>Nivel de trabajo por resultados<br><br>Nivel de habilidades técnicas | Trabajo cooperativo<br>Empatía<br>Asertividad<br><br>Motivación intrapersonal<br>Establecimiento de metas de atención.<br>Conocimientos técnicos<br>Manejo de insumos y materiales   | 1-2<br>3<br>4<br><br>5-6<br>7-8<br>9-10<br><br>11-12 | Ordinal.<br>1. Nunca<br>2. Casi nunca<br>3. A veces<br>4. Casi siempre<br>siempre    |

### Anexo 03. Instrumentos

#### CUESTIONARIO DE RELACIONES DISRUPTIVAS

**Origen:** Pades y Romero (2016). Adaptado por Chávez (2024)

El presente instrumento tiene como fin identificar las conductas que fomentan las relaciones disruptivas entre los profesionales de la salud.

El recojo de información se realizará en determinado momento posteriormente de la información del consentimiento informado, garantizando su confidencialidad en todo momento, por lo cual se le pide su sinceridad en sus respuestas.

Gracias por su participación.

#### Instrucciones

Coloque "X" según la opción que considere según la valoración siguiente:

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

| N°  | Dimensión 01: Frecuencias de conflictos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1   | ¿Existe conflicto de intereses en la relación entre el personal de laboratorio?   |   |   |   |   |   |
| 2   | ¿Suele imponer sus ideas en las actividades que se realiza en el servicio de laboratorio?                                     |   |   |   |   |   |
| 3   | ¿Cuándo se presenta una situación conflictiva en las relaciones interpersonales interviene para que se solucione?             |   |   |   |   |   |
| 4   | ¿Las actitudes conflictivas suelen generar distanciamiento entre el personal?   |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 02: Comunicación no asertiva</b> |   |   |   |   |   |   |
| 5   | ¿Sus ideas no son consideradas en las actividades y no defiende su posición?  |   |   |   |   |   |
| 6   | ¿Sus compañeros siempre suelen interrumpir las opiniones de los demás para dar sus apreciaciones?                             |   |   |   |   |   |
| 7   | ¿Suele ocurrir que compañeros o compañeras alzan el tono de voz para intimidar o ridiculizar a otro compañero por su trabajo? |   |   |   |   |   |
| 8   | ¿Usted se distrae o no presta atención cuando se le brinda un mensaje o consejo en su actividad?                              |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 03: Inestabilidad emocional</b>  |   |   |   |   |   |   |
| 9   | ¿Experimenta cambios de humor espontáneos sin explicación en su centro de labores?  |   |   |   |   |   |
| 10  | ¿Las actividades del centro de labores genera en usted estrés o agotamiento laboral?  |   |   |   |   |   |
| 11  | ¿Los problemas personales y familiares perjudican su concentración para realizar sus tareas laborales?                        |   |   |   |   |   |
| 12  | ¿Logra controlar y regular sus emociones para cumplir con sus actividades laborales?  |   |   |   |   |   |

## FICHA DE OBSERVACIÓN DE NIVEL DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

**Origen:** Koopmans et al. (2011). Adaptado por Chávez (2024)

El presente instrumento tiene como fin identificar los niveles del desempeño laboral de los profesionales de la salud. El recojo de información se realizará en diferentes momentos cuando aparezca o se evidencie conducta disruptiva y realice actividades laborales en su servicio.

Gracias por su participación.

### Instrucciones

Coloque "X" según la opción que considere según la valoración siguiente:

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

| N°   | Dimensión 01: Nivel de competencias colaborativas  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| 1  | El personal comparte información con sus compañeros para mejorar su trabajo  |   |   |   |   |   |
| 2  | El personal brinda motivación y apoyo a sus compañeros para lograr sus objetivos del equipo en el servicio que labora                    |   |   |   |   |   |
| 3  | Como personal comprende la situación de su compañero en algunas situaciones para mejorar su trabajo.                                     |   |   |   |   |   |
| 4  | El personal asume compromiso de sus funciones en equipo cumpliendo sus responsabilidades.  |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 02: Nivel de trabajo por resultados</b> |  |   |   |   |   |   |
| 5  | El personal busca de manera creativa e innovadora la solución a situaciones que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos laborales. |   |   |   |   |   |
| 6  | El personal asume su responsabilidad aprendiendo de los errores mejorando los procesos y procedimientos de su trabajo.                   |   |   |   |   |   |
| 7  | El personal muestra planificación y organización de su tiempo para lograr cumplir con los objetivos laborales.                           |   |   |   |   |   |
| 8  | Ante surgimiento de problemas el personal emplea recursos diversos para solucionarlos y cumplir con sus objetivos.                       |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión 03: Nivel de habilidades técnicas</b>   |  |   |   |   |   |   |
| 9  | El personal realiza sus tareas mostrando innovación en el procedimiento de los análisis y exámenes en laboratorio.                       |   |   |   |   |   |
| 10   | El personal identifica y soluciona problemas técnicos en el laboratorio.   |   |   |   |   |   |
| 11   | El personal muestra destreza y conocimiento alto en el manejo de instrumentos y materiales de laboratorio.                               |   |   |   |   |   |
| 12   | El personal realiza sus actividades considerando siempre la seguridad y organización en los análisis y exámenes en el laboratorio.       |   |   |   |   |   |

### Interpretación

**0 – 15:** Nivel bajo de desempeño

**16 – 30:** Nivel moderado

**31 – 45:** Nivel alto

**46 – 60:** Nivel muy alto

## Anexo 04. Validez de los instrumentos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Hernández Huaripaucar, Edgar Martín

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, en la sede los Olivos, promoción 2024, aula 2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **"Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente

Firma

Chávez Hernández César Jesús

DNI: 45787959

*Recibido*  
*14-05-24*  
UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS BONTAGAR" DE ICA  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA  
Dr. Edgar H. Huaripaucar  
DIRECTOR DEL UNIDAD DE INVESTIGACION (U)

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

### 1. Datos generales del Juez

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Hernández Huaripaucar, Edgar Martín  |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( ) Doctor ( X )  |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )  |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | Salud  |
| <b>Institución donde labora</b>                     | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )   |
| <b>DNI</b>  | 21401210   |
| <b>Firma del experto:</b>                           | <br><br>UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA<br>FACULTAD DE ODONTOLOGÍA<br>Dr. Edgar Martín Hernández Huaripaucar<br>DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN (e) |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de relaciones disruptivas   |
| <b>Autor (a):</b>            | Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016). Adaptado por Chávez (2024)                |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable relaciones disruptivas   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Frecuencia de conflictos D2: Comunicación no asertiva, D3: Inestabilidad emocional |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.                 |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Siempre (46 – 60), Casi siempre (31 – 45), Regularmente (16 – 30), Poco (0 – 15)       |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta el cuestionario de relaciones disruptivas elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b>  | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 2. Desacuerdo (bajo nivel)            | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
|   | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.     | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|   | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|   | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |
|   |                                       |  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Validación del Instrumento que mide la variable 01: Relaciones disruptivas

#### Definición de la variable: Relaciones disruptivas

Las relaciones que involucran comportamientos disruptivos se distinguen por la interrupción de los modelos habituales de comunicación, que resulta en la aparición de conflictos y el desarrollo de modalidades de interacción alternativas (Block, 2022).

#### Dimensión 1: Frecuencia de conflictos.

Definición de la dimensión:

El conflicto intergrupal se relaciona con la discrepancia, desacuerdo y enfrentamientos entre grupos o equipos, siendo común en las interacciones laborales, con la intención de perjudicar, eliminar a la parte contraria o usurpar su poder en beneficio propio o del grupo. (González, 2012)

| Indicadores             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Diferencia de intereses | ¿Existe conflicto de intereses en la relación entre el personal de laboratorio?                                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Diferencias de ideas    | ¿Suele imponer sus ideas en las actividades que se realiza en el servicio de laboratorio?                        | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Visión del conflicto    | ¿Cuándo se presenta una situación de tensión en las relaciones interpersonales interviene para que se solucione? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                         | ¿Las actitudes conflictivas suelen generar distanciamiento entre el personal                                     | 4        | 3          | 4          |                                   |

#### Dimensión 2: Comunicación no asertiva

Definición de la dimensión:

La comunicación no asertiva se refiere a la incapacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, respetando tus propios derechos y los de los demás. En este contexto, se puede entender como la dificultad para comunicar de manera efectiva y respetuosa en situaciones de conflicto o tensiones emocionales. (Riso, 2015).

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación pasiva   | ¿Sus ideas no son consideradas en las actividades y no defiende su posición?                                     | 3        | 3          | 4          |                                   |
|                       | ¿Sus compañeros siempre suelen interrumpir las opiniones de los demás para dar sus apreciaciones?                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación agresiva | ¿Suele ocurrir que el personal alza el tono de voz para intimidar o ridiculizar a otro compañero por su trabajo? | 4        | 3          | 4          |                                   |
|                       | ¿Usted se distrae o no presta atención cuando se le brinda un mensaje o consejo en su actividad?                 | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: Inestabilidad emocional

Definición de la dimensión:

La dimensión de Inestabilidad emocional en el cuestionario de relaciones disruptivas se refiere a la tendencia de las personas a experimentar cambios bruscos en su estado de ánimo, dificultad para controlar sus emociones y reacciones impulsivas en situaciones de conflicto. Esta dimensión busca evaluar la capacidad de los individuos para manejar sus emociones de manera adecuada en el contexto de las relaciones interpersonales dentro del hospital de ESSALUD de Ica. (Santiago, 2013).

| Indicadores                | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrés laboral             | 1. ¿Experimenta cambios de humor espontáneos sin explicación en su centro de labores?                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 2. ¿Las actividades del centro de labores genera en usted estrés o agotamiento laboral?                   | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Falta de gestión emocional | 3. ¿Los problemas personales y familiares perjudican su concentración para realizar sus tareas laborales? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 4. ¿Logra controlar y regular sus emociones para cumplir con sus actividades laborales?                   | 4        | 4          | 4          |                                   |

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

### 1. Datos generales del Juez

|   |  |                   |                                  |
|---|--|-------------------|----------------------------------|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Hernández Huaripaucar, Edgar Martín  |                   |                                  |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( )   | Doctor ( X )      |                                  |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clinica ( )  | Social ( )        | Educativa (X) Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | Salud  |                   |                                  |
| <b>Institución donde labora</b>                     | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA  |                   |                                  |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años (X) |                                  |
| <b>DNI</b>  | 21401210   |                   |                                  |
| <b>Firma del experto:</b>                           | <br>UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA<br>FACULTAD DE ODONTOLÓGIA<br>Dr. Edgar Martín Hernández Huaripaucar<br>DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN (U) |                   |                                  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Ficha de Observación de nivel de desempeño profesional   |
| <b>Autor (a):</b>            | Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011). Adaptado por Chávez (2024)  |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable nivel de desempeño profesional   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Nivel de competencias colaborativas D2: Nivel de trabajo por resultados, D3: Nivel de habilidades técnicas |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.   |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Muy alto (46 – 60), alto (31 – 45), Moderado (16 – 30), Bajo (0 – 15)  |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta la ficha de observación nivel de desempeño profesional elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |

|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|   | 2. Bajo Nivel                | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|   | 3. Moderado nivel            | El ítem es relativamente importante.   |
|   | 4. Alto nivel                | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 02: Nivel de desempeño profesional**

#### **Definición de la variable: Nivel de desempeño profesional**

El nivel de desempeño profesional se refiere a la habilidad y competencia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su área de trabajo de acuerdo con el contexto para el estudio dentro del área de laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica. (Chiavenato, 2009)

#### **Dimensión 1: Nivel de competencias colaborativas**

Definición de la dimensión:

El nivel de competencias colaborativas es el conjunto de habilidades y conocimientos para trabajar en equipos con el fin de lograr objetivos comunes, es un factor relevante a considerar en el desempeño profesional, especialmente en entornos laborales donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales. (Tobón, 2015)

| <b>Indicadores</b>  | <b>Ítem</b>   | <b>Claridad</b> | <b>Coherencia</b> | <b>Relevancia</b> | <b>Observaciones/<br/>Recomendaciones</b> |
|---------------------|---|-----------------|-------------------|-------------------|---|
| Trabajo cooperativo | El personal comparte información con sus compañeros para mejorar su trabajo   | 4               | 4                 | 4                 |   |
| Empatía             | El personal brinda motivación y apoyo a sus compañeros para lograr sus objetivos del equipo en el servicio que labora | 4               | 4                 | 4                 |   |
| Asertividad         | Como personal comprende la situación de su compañero en algunas situaciones para mejorar su trabajo.                  | 4               | 4                 | 4                 |   |
|                     | El personal asume compromiso de sus funciones en equipo cumpliendo sus responsabilidades.                             | 4               | 4                 | 4                 |   |

### Dimensión 2: Nivel de trabajo por resultados

Definición de la dimensión:

El nivel de trabajo por resultados se refiere a la capacidad de un profesional para alcanzar metas y objetivos específicos de manera efectiva y eficiente. En el contexto del área de laboratorio de un hospital en Ica. En este enfoque, los trabajadores cuentan con mayor autonomía y flexibilidad para estructurar sus labores, asumiendo la responsabilidad de cumplir con los objetivos fijados (Chayer y Ardoino, 2016).

| Indicadores              | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación               | El personal busca de manera creativa e innovadora la solución a situaciones que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos laborales. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | El personal asume su responsabilidad aprendiendo de los errores mejorando los procesos y procedimientos de su trabajo.                   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Establecimiento de metas | El personal muestra planificación y organización de su tiempo para lograr cumplir con los objetivos laborales.                           | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | Ante surgimiento de problemas el personal emplea recursos diversos para solucionarlos y cumplir con sus objetivos.                       | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: Nivel de habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

El nivel de habilidades técnicas de los profesionales del área de laboratorio de un hospital en Ica es un aspecto importante a considerar en la evaluación de su desempeño. En este contexto, las habilidades técnicas se refieren a los conocimientos, destrezas y competencias específicas que los profesionales deben poseer para llevar a cabo de manera efectiva sus funciones en el laboratorio. (Van-Der y Gómez, 2006).

| Indicadores                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento técnico           | El personal realiza sus tareas mostrando innovación en el procedimiento de los análisis y exámenes en laboratorio.                 | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal identifica y soluciona problemas técnicos en el laboratorio.   | 3        | 4          | 4          |                                   |
| Manejo de insumos y materiales | El personal muestra destreza y conocimiento alto en el manejo de instrumentos y materiales de laboratorio.                         | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal realiza sus actividades considerando siempre la seguridad y organización en los análisis y exámenes en el laboratorio. | 3        | 4          | 4          |                                   |

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Humberto Balbuena Conislla

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de la Universidad César Vallejo, en la sede los Olivos, promoción 2024, aula 2, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

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

Atentamente

Firma

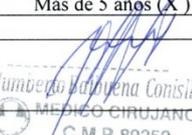
Chávez Hernández César Jesús

DNI: 45787959

  
Humberto Balbuena Conislla  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 89259

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

### 1. Datos generales del Juez

|   |  |                     |                                    |
|---|--|---------------------|------------------------------------|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Humberto Balbuena Conislla   |                     |                                    |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( X )   | Doctor ( )          |                                    |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clínica ( )  | Social ( )          | Educativa ( X ) Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | Salud  |                     |                                    |
| <b>Institución donde labora</b>                     | HOSP. FELIX TORREALVA GUTIERREZ  |                     |                                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X ) |                                    |
| <b>DNI</b>  | 21576070   |                     |                                    |
| <b>Firma del experto:</b>                           |  |                     |                                    |



### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de relaciones disruptivas   |
| <b>Autor (a):</b>            | Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016). Adaptado por Chávez (2024)                |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable relaciones disruptivas   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Frecuencia de conflictos D2: Comunicación no asertiva, D3: Inestabilidad emocional |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.                 |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Siempre (46 – 60), Casi siempre (31 – 45), Regularmente (16 – 30), Poco (0 – 15)       |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta el cuestionario de relaciones disruptivas elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación                    | Indicador   |
|--|---------------------------------|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio    | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel                   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel               | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel                   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
|  | 1. totalmente en desacuerdo (no | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |

| <b>COHERENCIA</b>   | cumple con el criterio)               |  |
|---|---------------------------------------|--|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 2. Desacuerdo (bajo nivel)            | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
|   | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.     | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|   | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|   | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |
|   |                                       |  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Validación del Instrumento que mide la variable 01: Relaciones disruptivas

#### Definición de la variable: Relaciones disruptivas

Las relaciones que involucran comportamientos disruptivos se distinguen por la interrupción de los modelos habituales de comunicación, que resulta en la aparición de conflictos y el desarrollo de modalidades de interacción alternativas (Block, 2022).

#### Dimensión 1: Frecuencia de conflictos.

Definición de la dimensión:

El conflicto intergrupala se relaciona con la discrepancia, desacuerdo y enfrentamientos entre grupos o equipos, siendo común en las interacciones laborales, con la intención de perjudicar, eliminar a la parte contraria o usurpar su poder en beneficio propio o del grupo. (González, 2012)

| Indicadores             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Diferencia de intereses | ¿Existe conflicto de intereses en la relación entre el personal de laboratorio?                                  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Diferencias de ideas    | ¿Suele imponer que se realice sus ideas en las actividades que se realiza en el servicio que labora?             | 3        | 4          | 4          |                                |
| Visión del conflicto    | ¿Cuándo se presenta una situación de tensión en las relaciones interpersonales interviene para que se solucione? | 4        | 3          | 4          |                                |
|                         | ¿Las actitudes conflictivas suelen generar distanciamiento entre el personal?                                    | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Dimensión 2: Comunicación no asertiva

**Definición de la dimensión:**

La comunicación no asertiva se refiere a la incapacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, respetando tus propios derechos y los de los demás. En este contexto, se puede entender como la dificultad para comunicar de manera efectiva y respetuosa en situaciones de conflicto o tensiones emocionales. (Riso, 2015).

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación pasiva   | ¿Sus ideas no son consideradas en las actividades y no defiende su posición?                                     | 4        | 3          | 4          |                                   |
|                       | ¿Sus compañeros siempre suelen interrumpir las opiniones de los demás para dar sus apreciaciones?                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación agresiva | ¿Suele ocurrir que el personal alza el tono de voz para intimidar o ridiculizar a otro compañero por su trabajo? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                       | ¿Usted se distrae o no presta atención cuando se le brinda un mensaje o consejo en su actividad?                 | 3        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensión 3: Inestabilidad emocional**

**Definición de la dimensión:**

La dimensión de Inestabilidad emocional en el cuestionario de relaciones disruptivas se refiere a la tendencia de las personas a experimentar cambios bruscos en su estado de ánimo, dificultad para controlar sus emociones y reacciones impulsivas en situaciones de conflicto. Esta dimensión busca evaluar la capacidad de los individuos para manejar sus emociones de manera adecuada en el contexto de las relaciones interpersonales dentro del hospital de ESSALUD de Ica. (Santiago, 2013).

| Indicadores                | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrés laboral             | 1. ¿Experimenta cambios de humor espontáneos sin explicación en su centro de labores?                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 2. ¿Las actividades del centro de labores genera en usted estrés o agotamiento laboral?               | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Falta de gestión emocional | 3. ¿Suele perder la concentración en sus tareas laborales debido a problemas personales y familiares? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 4. ¿Logra controlar y regular sus emociones para cumplir con sus actividades laborales?               | 4        | 3          | 4          |                                   |

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

### 1. Datos generales del Juez

|   |   |                     |                                    |
|---|---|---------------------|------------------------------------|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Humberto Balbuena Conislla  |                     |                                    |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( X )  | Doctor ( )          |                                    |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clínica ( )   | Social ( )          | Educativa ( X ) Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | Salud   |                     |                                    |
| <b>Institución donde labora</b>                     | HOSP. FELIX TORREALVA GUTIERREZ   |                     |                                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años ( X ) |                                    |
| <b>DNI</b>  | 21576070  |                     |                                    |
| <b>Firma del experto:</b>                           | <br>Humberto Balbuena Conislla<br>MÉDICO CIRUJANO<br>C.M.P. 89259 |                     |                                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Ficha de Observación de nivel de desempeño profesional   |
| <b>Autor (a):</b>            | Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011). Adaptado por Chávez (2024)  |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable nivel de desempeño profesional   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Nivel de competencias colaborativas D2: Nivel de trabajo por resultados, D3: Nivel de habilidades técnicas |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.   |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Muy alto (46 – 60), alto (31 – 45), Moderado (16 – 30), Bajo (0 – 15)  |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta la ficha de observación nivel de desempeño profesional elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo                                | El ítem se encuentra está relacionado con la  |

|   |                              |  |
|---|------------------------------|--|
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | (alto nivel)                 | dimensión que está midiendo.   |
|   | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
|   | 2. Bajo Nivel                | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|   | 3. Moderado nivel            | El ítem es relativamente importante.   |
|   | 4. Alto nivel                | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Nivel de desempeño profesional

#### Definición de la variable: Nivel de desempeño profesional

El nivel de desempeño profesional se refiere a la habilidad y competencia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su área de trabajo de acuerdo con el contexto para el estudio dentro del área de laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica. (Chiavenato, 2009)

#### Dimensión 1: Nivel de competencias colaborativas

Definición de la dimensión:

El nivel de competencias colaborativas es el conjunto de habilidades y conocimientos para trabajar en equipos con el fin de lograr objetivos comunes, es un factor relevante a considerar en el desempeño profesional, especialmente en entornos laborales donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales. (Tobón, 2015)

| Indicadores         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Trabajo cooperativo | El personal comparte información con sus compañeros para mejorar su trabajo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Empatía             | El personal brinda motivación y apoyo a sus compañeros para lograr sus objetivos del equipo en el servicio que labora | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Asertividad         | Como personal comprende la situación de su compañero en algunas situaciones para mejorar su trabajo.                  | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                     | El personal asume compromiso de sus funciones en equipo cumpliendo sus responsabilidades                              | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 2: Nivel de trabajo por resultados

Definición de la dimensión:

El nivel de trabajo por resultados se refiere a la capacidad de un profesional para alcanzar metas y objetivos específicos de manera efectiva y eficiente. En el contexto del área de laboratorio de un hospital en Ica. En este enfoque, los trabajadores cuentan con mayor autonomía y flexibilidad para estructurar sus labores, asumiendo la responsabilidad de cumplir con los objetivos fijados (Chayer y Ardoino, 2016).

| Indicadores              | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación               | El personal busca de manera creativa e innovadora la solución a situaciones que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos laborales | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                          | El personal asume su responsabilidad aprendiendo de los errores mejorando los procesos y procedimientos de su trabajo.                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Establecimiento de metas | El personal muestra planificación y organización de su tiempo para lograr cumplir con los objetivos laborales.                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | Ante surgimiento de problemas el personal emplea recursos diversos para solucionarlos y cumplir con sus objetivos.                      | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: Nivel de habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

El nivel de habilidades técnicas de los profesionales del área de laboratorio de un hospital en Ica es un aspecto importante a considerar en la evaluación de su desempeño. En este contexto, las habilidades técnicas se refieren a los conocimientos, destrezas y competencias específicas que los profesionales deben poseer para llevar a cabo de manera efectiva sus funciones en el laboratorio. (Van-Der y Gómez, 2006).

| Indicadores                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento técnico           | El personal realiza sus tareas mostrando innovación en el procedimiento de los análisis y exámenes en laboratorio.                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal identifica y soluciona problemas técnicos en el laboratorio.   | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Manejo de insumos y materiales | El personal muestra destreza y conocimiento alto en el manejo de instrumentos y materiales de laboratorio.                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal realiza sus actividades considerando siempre la confiabilidad y organización en los análisis y exámenes en el laboratorio. | 4        | 4          | 4          |                                   |

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 1

### 1. Datos generales del Juez

|   |  |            |                     |                    |
|---|--|------------|---------------------|--------------------|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Ramos Quispe Julio Alexander   |            |                     |                    |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( X )   |            | Doctor ( )          |                    |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clinica ( )  | Social ( ) | Educativa ( X )     | Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | 10   |            |                     |                    |
| <b>Institución donde labora</b>                     | SAN LUIS GONZAGA DE ICA  |            |                     |                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( )   |            | Más de 5 años ( X ) |                    |
| <b>DNI</b>  | 42116356   |            |                     |                    |
| <b>Firma del experto:</b>                           |  |            |                     |                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario de relaciones disruptivas   |
| <b>Autor (a):</b>            | Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016). Adaptado por Chávez (2024)                |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable relaciones disruptivas   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Frecuencia de conflictos D2: Comunicación no asertiva, D3: Inestabilidad emocional |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.                 |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Siempre (46 – 60), Casi siempre (31 – 45), Regularmente (16 – 30), Poco (0 – 15)       |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta el cuestionario de relaciones disruptivas elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Fariña y Arce (2003); Pades y Romero (2016); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b>  | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |

| <b>COHERENCIA</b>   | cumple con el criterio)               |  |
|---|---------------------------------------|--|
| El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 2. Desacuerdo (bajo nivel)            | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.                          |
|   | 3. Acuerdo (moderado nivel)           | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.               |
|   | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.                |
|   | 1. No cumple con el criterio          | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.         |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.     | 2. Bajo Nivel                         | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
|   | 3. Moderado nivel                     | El ítem es relativamente importante.   |
|   | 4. Alto nivel                         | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |
|   |                                       |  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Validación del Instrumento que mide la variable 01: Relaciones disruptivas

#### Definición de la variable: Relaciones disruptivas

Las relaciones que involucran comportamientos disruptivos se distinguen por la interrupción de los modelos habituales de comunicación, que resulta en la aparición de conflictos y el desarrollo de modalidades de interacción alternativas (Block, 2022).

#### Dimensión 1: Frecuencia de conflictos.

Definición de la dimensión:

El conflicto intergrupual se relaciona con la discrepancia, desacuerdo y enfrentamientos entre grupos o equipos, siendo común en las interacciones laborales, con la intención de perjudicar, eliminar a la parte contraria o usurpar su poder en beneficio propio o del grupo. (González, 2012)

| Indicadores             | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Diferencia de intereses | ¿Existe conflicto de intereses en la relación entre el personal de laboratorio?                                  | 4        | 4          | 4          |                                |
| Diferencias de ideas    | ¿Suele imponer que se realice sus ideas en las actividades que se realiza en el servicio que labora?             | 3        | 4          | 4          |                                |
| Visión del conflicto    | ¿Cuándo se presenta una situación de tensión en las relaciones interpersonales interviene para que se solucione? | 4        | 3          | 4          |                                |
|                         | ¿Las actitudes conflictivas suelen generar distanciamiento entre el personal?                                    | 4        | 4          | 4          |                                |

#### Dimensión 2: Comunicación no asertiva

**Definición de la dimensión:**

La comunicación no asertiva se refiere a la incapacidad de expresar tus pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, respetando tus propios derechos y los de los demás. En este contexto, se puede entender como la dificultad para comunicar de manera efectiva y respetuosa en situaciones de conflicto o tensiones emocionales. (Riso, 2015).

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Comunicación pasiva   | ¿Sus ideas no son consideradas en las actividades y no defiende su posición?                                     | 4        | 3          | 4          |                                   |
|                       | ¿Sus compañeros siempre suelen interrumpir las opiniones de los demás para dar sus apreciaciones?                | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Comunicación agresiva | ¿Suele ocurrir que el personal alza el tono de voz para intimidar o ridiculizar a otro compañero por su trabajo? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                       | ¿Usted se distrae o no presta atención cuando se le brinda un mensaje o consejo en su actividad?                 | 3        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensión 3: Inestabilidad emocional**

**Definición de la dimensión:**

La dimensión de Inestabilidad emocional en el cuestionario de relaciones disruptivas se refiere a la tendencia de las personas a experimentar cambios bruscos en su estado de ánimo, dificultad para controlar sus emociones y reacciones impulsivas en situaciones de conflicto. Esta dimensión busca evaluar la capacidad de los individuos para manejar sus emociones de manera adecuada en el contexto de las relaciones interpersonales dentro del hospital de ESSALUD de Ica. (Santiago, 2013).

| Indicadores                | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estrés laboral             | 1. ¿Experimenta cambios de humor espontáneos sin explicación en su centro de labores?                 | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 2. ¿Las actividades del centro de labores genera en usted estrés o agotamiento laboral?               | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Falta de gestión emocional | 3. ¿Suele perder la concentración en sus tareas laborales debido a problemas personales y familiares? | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                            | 4. ¿Logra controlar y regular sus emociones para cumplir con sus actividades laborales?               | 4        | 3          | 4          |                                   |

## VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO 2

### 1. Datos generales del Juez

|   |  |                     |                                    |
|---|--|---------------------|------------------------------------|
| <b>Nombre del juez</b>                              | Ramos Quispe Julio Alexander   |                     |                                    |
| <b>Grado profesional</b>                            | Maestría ( X )   | Doctor ( )          |                                    |
| <b>Área de formación académica</b>                  | Clínica ( )  | Social ( )          | Educativa ( X ) Organizacional ( ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional</b>             | 10   |                     |                                    |
| <b>Institución donde labora</b>                     | SAN LUIS GONZAGA DE ICA  |                     |                                    |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b> | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X ) |                                    |
| <b>DNI</b>  | 42116356   |                     |                                    |
| <b>Firma del experto:</b>                           |  |                     |                                    |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Ficha de Observación de nivel de desempeño profesional   |
| <b>Autor (a):</b>            | Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011). Adaptado por Chávez (2024)  |
| <b>Objetivo:</b>             | Medir la variable nivel de desempeño profesional   |
| <b>Administración:</b>       | Personal profesional y técnicos de laboratorio   |
| <b>Año:</b>                  | 2024   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | En un hospital de ESSALUD de Ica   |
| <b>Dimensiones:</b>          | D1: Nivel de competencias colaborativas D2: Nivel de trabajo por resultados, D3: Nivel de habilidades técnicas |
| <b>Escala:</b>               | (5) Siempre, (4) Casi Siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.   |
| <b>Niveles o rango:</b>      | Muy alto (46 – 60), alto (31 – 45), Moderado (16 – 30), Bajo (0 – 15)  |
| <b>Cantidad de ítems:</b>    | 12   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | Aproximadamente 15 a 20 min.   |

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, se presenta la ficha de observación nivel de desempeño profesional elaborado por Chávez Hernández (2024), basado en la adaptación del instrumento originario de Chiavenato (2009); Koopmans et al. (2011); de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |

| RELEVANCIA<br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser. | (alto nivel)                 |  |
|--|------------------------------|--|
|  | 1. No cumple con el criterio | dimensión que está midiendo.<br>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
|  | 2. Bajo Nivel                | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.                         |
|  | 3. Moderado nivel            | El ítem es relativamente importante.   |
|  | 4. Alto nivel                | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.  |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Nivel de desempeño profesional

#### Definición de la variable: Nivel de desempeño profesional

El nivel de desempeño profesional se refiere a la habilidad y competencia con la que un individuo lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su área de trabajo de acuerdo con el contexto para el estudio dentro del área de laboratorio del hospital de ESSALUD de Ica. (Chiavenato, 2009)

#### Dimensión 1: Nivel de competencias colaborativas

Definición de la dimensión:

El nivel de competencias colaborativas es el conjunto de habilidades y conocimientos para trabajar en equipos con el finde lograr objetivos comunes, es un factor relevante a considerar en el desempeño profesional, especialmente en entornos laborales donde la colaboración y el trabajo en equipo son fundamentales. (Tobón, 2015)

| Indicadores         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Trabajo cooperativo | El personal comparte información con sus compañeros para mejorar su trabajo   | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Empatía             | El personal brinda motivación y apoyo a sus compañeros para lograr sus objetivos del equipo en el servicio que labora | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Asertividad         | Como personal comprende la situación de su compañero en algunas situaciones para mejorar su trabajo.                  | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                     | El personal asume compromiso de sus funciones en equipo cumpliendo sus responsabilidades                              | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 2: Nivel de trabajo por resultados

Definición de la dimensión:

El nivel de trabajo por resultados se refiere a la capacidad de un profesional para alcanzar metas y objetivos específicos de manera efectiva y eficiente. En el contexto del área de laboratorio de un hospital en Ica. En este enfoque, los trabajadores cuentan con mayor autonomía y flexibilidad para estructurar sus labores, asumiendo la responsabilidad de cumplir con los objetivos fijados (Chayer y Ardoino, 2016).

| Indicadores              | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación               | El personal busca de manera creativa e innovadora la solución a situaciones que obstaculizan el cumplimiento de sus objetivos laborales | 3        | 4          | 4          |                                   |
|                          | El personal asume su responsabilidad aprendiendo de los errores mejorando los procesos y procedimientos de su trabajo.                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Establecimiento de metas | El personal muestra planificación y organización de su tiempo para lograr cumplir con los objetivos laborales.                          | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                          | Ante surgimiento de problemas el personal emplea recursos diversos para solucionarlos y cumplir con sus objetivos.                      | 4        | 4          | 4          |                                   |

### Dimensión 3: Nivel de habilidades técnicas

Definición de la dimensión:

El nivel de habilidades técnicas de los profesionales del área de laboratorio de un hospital en Ica es un aspecto importante a considerar en la evaluación de su desempeño. En este contexto, las habilidades técnicas se refieren a los conocimientos, destrezas y competencias específicas que los profesionales deben poseer para llevar a cabo de manera efectiva sus funciones en el laboratorio. (Van-Der y Gómez, 2006).

| Indicadores                    | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Conocimiento técnico           | El personal realiza sus tareas mostrando innovación en el procedimiento de los análisis y exámenes en laboratorio.                     | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal identifica y soluciona problemas técnicos en el laboratorio.   | 3        | 3          | 4          |                                   |
| Manejo de insumos y materiales | El personal muestra destreza y conocimiento alto en el manejo de instrumentos y materiales de laboratorio.                             | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                | El personal realiza sus actividades considerando siempre la confiabilidad y organización en los análisis y exámenes en el laboratorio. | 4        | 4          | 4          |                                   |

## FICHA DE REGISTRO SUNEDU: PRIMER EXPERTO

| Aplicativo  |   | Guía  | X |
|---|---|---|---|
| <b>REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</b> |   |   |   |
| HERNANDEZ HUARIPAUCAR, EDGAR MARTIN<br>DNI 21401210                   | <b>CIRUJANO DENTISTA</b><br>Fecha de diploma: 22/11/1990<br>Modalidad de estudios: -  | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA</b><br>PERU |   |
| HERNANDEZ HUARIPAUCAR, EDGAR MARTIN<br>DNI 21401210                   | <b>TITULO DE ESPECIALISTA RADIOLOGIA BUCAL Y MAXILO FACIAL</b><br>Fecha de diploma: 13/03/14<br>Modalidad de estudios: -<br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA</b><br>PERU |   |
| HERNANDEZ HUARIPAUCAR, EDGAR MARTIN<br>DNI 21401210                   | <b>BACHILLER EN ODONTOLOGIA</b><br>Fecha de diploma: 31/10/1990<br>Modalidad de estudios: -<br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                              | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA</b><br>PERU |   |
| HERNÁNDEZ HUARIPAUCAR, EDGAR MARTIN<br>DNI 21401210                   | <b>DOCTOR EN SALUD PÚBLICA</b><br>Fecha de diploma: 27/03/17<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br>Fecha matrícula: 03/05/2006<br>Fecha egreso: 07/06/2008  | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA</b><br>PERU |   |

## FICHA REGISTRO SUNEDU EXPERTO 2

Aplicativo
Guía
✕

**REGISTRO NACIONAL DE  
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>BALBUENA CONISLLA,<br/>HUMBERTO<br/>DNI 21576070</b> | <p><b>TITULO DE ESPECIALISTA<br/>ESPECIALIDAD SALUD DEL ADULTO Y<br/>GERIATRIA</b></p> <p>Fecha de diploma: 12/04/2013<br/>Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matricula: Sin información (***)<br/>Fecha egreso: Sin información (***)</p> | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS<br/>GONZAGA DE ICA<br/>PERU</b> |
| <b>BALBUENA CONISLLA,<br/>HUMBERTO<br/>DNI 21576070</b> | <p><b>MAGISTER EN SALUD PUBLICA</b></p> <p>Fecha de diploma: 12/03/15<br/>Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matricula: Sin información (***)<br/>Fecha egreso: Sin información (***)</p>   | <b>UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS<br/>GONZAGA DE ICA<br/>PERU</b> |
| <b>BALBUENA CONISLLA,<br/>HUMBERTO<br/>DNI 21576070</b> | <p><b>BACHILLER EN MEDICINA HUMANA</b></p> <p>Fecha de diploma: 04/03/20<br/>Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matricula: 07/04/1996<br/>Fecha egreso: 31/12/2019</p>  | <b>UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN<br/>BAUTISTA S.A.C.<br/>PERU</b> |
| <b>BALBUENA CONISLLA,<br/>HUMBERTO<br/>DNI 21576070</b> | <p><b>MÉDICO CIRUJANO</b></p> <p>Fecha de diploma: 14/03/20<br/>Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>   | <b>UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN<br/>BAUTISTA S.A.C.<br/>PERU</b> |

## FICHA REGISTRO SUNEDU TERCER EXPERTO

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

#### Resultado

| Graduado   | Grado o Título   | Institución  |
|--|--|--|
| RAMOS QUISPE,<br>JULIO ALEXANDER<br>DNI 42116356 | BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION<br><br>Fecha de diploma: 28/06/2007<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)                         | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS<br>GONZAGA DE ICA<br>PERU                |
| RAMOS QUISPE,<br>JULIO ALEXANDER<br>DNI 42116356 | LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION<br>ESPECIALIDAD: HISTORIA Y GEOGRAFIA<br><br>Fecha de diploma: 18/09/2007<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS<br>GONZAGA DE ICA<br>PERU                |
| RAMOS QUISPE,<br>JULIO ALEXANDER<br>DNI 42116356 | MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON<br>MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA<br><br>Fecha de diploma: 31/05/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 18/08/2015<br>Fecha egreso: 13/01/2017 | UNIVERSIDAD NACIONAL DE<br>EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y<br>VALLE<br>PERU |

(\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 015003930, de lunes a

## Anexo 05 Confiabilidad del instrumento

Se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach para evaluar la fiabilidad del instrumento, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\alpha$ = Alfa de Cronbach

$\sum S_i^2$ = Suma total de varianza

$S_t^2$ = Varianza de la sumatoria

K= Cantidad de ítems

Luego se seleccionó una muestra piloto de 20 profesionales de la salud a quienes se les administró un cuestionario para evaluar su nivel de confiabilidad. Los datos fueron organizados utilizando el software SPSS V.27, lo que arrojó como resultado

*Tabla 14 Resultado de alfa de Cronbach del primer instrumento*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,923             | 12             |

Luego de los resultados, a través el aplicativo SPSS se compara con los niveles de coeficiente:

Por consiguiente, dado que el instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.923, calificada como "excelente" en términos de nivel de fiabilidad, se procede con su aplicación.

*Tabla 15 Resultado de alfa de Cronbach del segundo instrumento*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,952             | 12             |

Por consiguiente, dado que el instrumento cuenta con una confiabilidad de 0.952, calificada como "excelente" en términos de nivel de fiabilidad, se procede con su aplicación.

## Anexo 06. Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024**

Investigador: César Jesús Chávez Hernández

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024**”, cuyo objetivo es “Determinar la influencia de las relaciones disruptivas en el desempeño de los profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio de Maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica.

Describir el impacto del problema de la investigación. El problema encontrado tiene un impacto negativo en el desempeño de los profesionales, siendo beneficioso para mejorar la calidad de relaciones.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

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 minutos y se realizará en el ambiente de laboratorio del hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica. Las respuestas al cuestionario o guía 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 el Investigador César Jesús Chávez Hernández email: [cchavezherna@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cchavezherna@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Hugo Samuel Morán Requena email: [hmoran@ucvvirtual.edu.pe](mailto:hmoran@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos:  
\_\_\_\_\_ Fecha y hora:  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Estudiante  
DNI: 45787959

## Anexo 7. Autorización Del Hospital

|   |  |  |
|---|--|--|
|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | <b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS<br/>CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b> | Código : PP-G-02.02<br>Versión : 06<br>Fecha : 01.04.2024<br>Página : 73 de 75 |
|---|--|--|

### Anexo 5

#### Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Ica 24 mayo 2024

Dr. JESUS SALCEDO HUARCAYA  
**DIRECTOR DEL HOSPITAL FELIX TORREALVA GUTIERREZ RED ASISTENCIAL ICA- ESSALUD**  
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del tercer ciclo de maestría, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título de Magister.



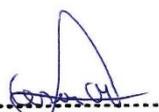
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los Profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024"**

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo del hospital, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante del hospital.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
Lic. Chavez Hernandez Cesar Jesus  
Especialista en  
Microbiología

Cesar Jesus Chávez Hernández  
DNI N. ° 45787959



*NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA*

|  |  |  |
|--|--|--|
|  <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> | <b>GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS<br/>CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS</b> | Código : PP-G-02.02<br>Versión : 06<br>Fecha : 01.04.2024<br>Página : 74 de 75 |
|--|--|--|

**Anexo 6  
Autorización de uso de información del Hospital**

Yo, JESUS SALCEDO HUARCAYA,  
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Identificado con DNI 21575363, en mi calidad de Director del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez  
RED ASISTENCIAL ICA- ESSALUD  
Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

Con R.U.C N°20131257750, ubicado en la ciudad de Ica

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Cesar Jesús Chavez Hernandez

Identificado con DNI N°45787959, de la (x) Maestría en gestión de los servicios de la salud para que utilice la siguiente información del Hospital:

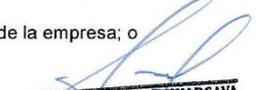


**"Relaciones disruptivas en el nivel de desempeño de los Profesionales del área de laboratorio de un hospital de Ica, 2024"**

Con la finalidad de que pueda desarrollar su (x) Tesis para optar el Título de Magister, ( ) Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, ( ) Otro (especificar).

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

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

  
**Dr. JESUS M. SALCEDO HUARCAYA**  
DIRECTOR  
Firma y sello del Representante Legal  
Legal DNI: 21575363  
RED ASISTENCIAL ICA

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.

  
Firma del Estudiante  
DNI: 45787959

<sup>6</sup> Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

**NOTA:** Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

## Anexo 8. Reporte Turnitin

| TRABAJO CESAR CHAVEZ    |  |               |                         |
|-------------------------|--|---------------|-------------------------|
| INFORME DE ORIGINALIDAD |  |               |                         |
| 14%                     | 13%  | 0%            | 3%                      |
| INDICE DE SIMILITUD     | FUENTES DE INTERNET  | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |
| FUENTES PRIMARIAS       |  |               |                         |
| 1                       | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet   |               | 4%                      |
| 2                       | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet   |               | 3%                      |
| 3                       | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante   |               | 3%                      |
| 4                       | repositorio.uns.edu.pe<br>Fuente de Internet   |               | 1%                      |
| 5                       | www.researchgate.net<br>Fuente de Internet   |               | <1%                     |
| 6                       | repositorio.usanpedro.edu.pe<br>Fuente de Internet   |               | <1%                     |
| 7                       | pesquisa.bvsalud.org<br>Fuente de Internet   |               | <1%                     |
| 8                       | Carbonell Marques, angela. "Brechas de las Políticas Publicas y la Intervencion Profesional: Familismo y Cuidados en Salud Mental", Universitat de Valencia (Spain), 2021<br>Publicación |               | <1%                     |