



Universidad César Vallejo

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

**Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales
de salud de una institución pública, 2024**

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

AUTORA:

Granda Neira, Carmen Maria (orcid.org/0009-0007-9909-4172)

ASESORES:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

Dra. Diestra Cueva, Elizabeth Teresa (orcid.org/0000-0002-4321-0759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, 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: "Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024", cuyo autor es GRANDA NEIRA CARMEN MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID: 0000-0001-6885-9207	Firmado electrónicamente por: MLARIV el 10-08- 2024 08:20:33

Código documento Trilce: TRI - 0844410





ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GRANDA NEIRA CARMEN MARIA 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: "Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública,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
CARMEN MARIA GRANDA NEIRA DNI: 40747554 ORCID: 0009-0007-9909-4172	Firmado electrónicamente por: CGRANDAN el 02-08- 2024 23:42:17

Código documento Trilce: TRI - 0844411

Dedicatoria

A mis padres, por su permanente apoyo para conseguir mis metas profesionales.

A mi esposo por su amor y paciencia.

A mi hija, por ser la motivación para mi superación profesional.

Agradecimiento

A los profesionales de la salud de la institución donde laboro quienes me apoyaron brindándome las facilidades para la aplicación de la investigación.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES.....	30
Referencias	31
Anexos	39

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable del manejo de conflictos y sus dimensiones.....	15
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	16
Tabla 3 Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones para el análisis correlacional.....	17
Tabla 4 Resultados de análisis correlacional de R de Pearson	18
Tabla 5 Análisis de normalidad para los modelos de regresión lineal simple.....	19
Tabla 6 Análisis de regresión lineal simple de la variable manejo de conflictos y desempeño laboral.....	20
Tabla 7 Análisis de regresión lineal simple de la dimensión asertividad y desempeño laboral	21
Tabla 8 Análisis de regresión lineal simple de la dimensión cooperatividad y desempeño laboral.....	22

Resumen

La presente investigación está vinculada con la ODS 3 “salud y bienestar”, cuyo Objetivo fue: Determinar la influencia del manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024. Metodología: La investigación fue de tipo básica, cuantitativa, no experimental, explicativa. Se evaluaron a 85 profesionales mediante dos cuestionarios. Resultados: Conforme a los hallazgos descriptivos, se estableció que se presentó un buen manejo de conflictos en un 63.4%. Respecto al desempeño laboral se presentó en nivel regular en un 63.4%. De acuerdo con el análisis inferencial se estableció que el manejo de conflictos presentó una varianza explicada del 14.5% ($R^{2*}=0.145$), tamaño del efecto mediano ($f^2=0.189$) y potencia fuerte ($1-\beta=0.97$) para el desempeño laboral. Conclusión: Se determinó una influencia del manejo del conflicto en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024; dado que se encontró una varianza explicada mediana de esta variable sobre el desempeño laboral determinado por un 14.5%.

Palabras clave: conflicto laboral, productividad laboral, personal médico.

Abstract

The research meets the development objective “health and well-being”, Objective: Determine the influence of conflict management on the work performance of health professionals, of a public institution, 2024. Methodology: quantitative, non-experimental, explanatory. 85 professionals were evaluated using two questionnaires. Results: According to the descriptive findings, it was established that good conflict management was present in 63.4%. Regarding work performance, 63.4% presented a regular level. According to the inferential analysis, it was established that conflict management presented an explained variance of 14.5% ($R^{2*}=0.145$), medium effect size ($f^2=0.189$) and strong power ($1-\beta=0.97$) for job performance. Conclusion: An influence of conflict management on the work performance of health professionals of a public institution was determined, 2024; given that a median explained variance of this variable on job performance was found to be 14.5%.

Keywords: labor conflict, labor productivity, medical personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Durante emergencias como la pandemia, el manejo deficiente de conflictos en servicios de salud fue un desafío global destacado por la OMS. Se enfatizó la necesidad urgente de fortalecer estrategias de resolución de conflictos. En 2020, la OMS reportó interrupciones significativas en casi todos los países, con impactos más severos (entre el 5% y el 50%) en naciones de bajos ingresos, afectando la disponibilidad y acceso a servicios de calidad, especialmente para poblaciones vulnerables (WHO, 2020).

La OMS efectuó un código sobre la forma de contratación de personal de salud en el mundo, el cual enfatiza que la gestión crucial de la movilidad y migración de trabajadores sanitarios es importante para alcanzar la cobertura sanitaria universal global. A pesar de estar en vigor desde hace 10 años, persisten deficiencias críticas en su implementación, generando conflictos debido a la alta demanda y escasez de profesionales sanitarios a nivel mundial (OMS, 2020).

En América Latina, el artículo destaca altas tasas de ausentismo médico (19-60%) en naciones de rentas medias y bajas como Colombia y Perú, señalando vulnerabilidades como la interferencia política en nombramientos, influencia de intereses particulares en políticas y corrupción en compras médicas. Estos problemas subrayan la urgente necesidad de reforzar controles internos y externos, y mejorar la gestión transparente de conflictos institucionales en el sector salud latinoamericano (Hussmann, 2020).

La crisis sanitaria por COVID-19 en América Latina ha exacerbado las deficiencias en el manejo de conflictos y políticas públicas en salud mental, aumentando los desafíos en el desempeño laboral en los colaboradores sanitarios. La falta de recursos y atención adecuada ha incrementado los gastos públicos en un 2% a 3%, amenazando la calidad y la accesibilidad a los servicios esenciales de salud (Barrantes Carrasco et al., 2022).

En el Perú, Ortega Villa et al. (2022) destacan el requerimiento urgente de efectuar capacitaciones al personal sanitario en formación en resolución y mediación de conflictos. A pesar de enfrentarse frecuentemente a situaciones conflictivas, los futuros médicos, enfermeros y trabajadores sanitarios carecen de herramientas formales para manejarlas, lo que afecta negativamente su desempeño laboral y la disposición de atención que brindan.

El análisis de quejas en el área de emergencias de un hospital terciario mostró que el 47,7% de los reclamos estuvieron relacionados con problemas en la calidad del servicio del personal asistencial, como trato descortés y demoras injustificadas (Álamo-Palomino et al., 2020).

En Arequipa, se encontraron problemas frecuentes en la gestión de conflictos laborales entre el personal enfermero, especialmente relacionados con comunicación e interacciones interpersonales (44.8%), como informes deficientes y diferencias de estatus. Aunque se empleó un enfoque cooperativo en el 48.4% de los casos, no se observó una asociación representativa entre el tipo de conflicto y su manejo (Abarca Arias et al., 2020).

La OMS alerta sobre riesgos para la salud mental a nivel global, impactando el desempeño de colaboradores, incluidos profesionales de la salud. Cargas excesivas, regulación insuficiente, incertidumbre laboral, horarios inflexibles y dificultades para conciliar la vida familiar amenazan la productividad. La depresión y ansiedad causan pérdidas de 12 mil millones de días laborales anuales y 1 billón de dólares en mermas de producción (OMS, 2022).

Un estudio en México obtuvo que la calidad de vida laboral impacta significativamente en el desempeño de los galenos, explicando el 64.9% de la variación en los niveles de desempeño auto percibido (López-Martínez et al., 2021). Un ambiente laboral deficiente, con relaciones interpersonales deterioradas y objetivos poco claros, repercute negativamente en el desempeño óptimo de los colaboradores médicos y no médicos (Fajardo Aguilar et al., 2020).

En Perú, un estudio muestra que el síndrome de agotamiento laboral, con desgaste emocional, despersonalización y falta de desarrollo personal, determina una relación negativa moderada con el desempeño laboral de los colaboradores de la salud en centros de salud públicos. El estrés crónico limita la capacidad y productividad del personal sanitario, afectando el desempeño laboral hasta en un 45% de los casos estudiados (Ancco Choquecondo et al., 2023).

En el Callao, se encontró que el 24.5% de los enfermeros tenía un desempeño laboral insuficiente. Factores como la sobrecarga de trabajo, falta de capacitaciones, presión laboral y desmotivación afectan negativamente el rendimiento de estos colaboradores de la salud (Quintana y Tarqui, 2020).

Este estudio promovió en el entorno laboral los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con salud y bienestar y trabajo decente y crecimiento

económico. Contribuye específicamente a las metas de refuerzo en la gestión de riesgos sanitarios y protección de los derechos laborales y trabajo seguro. Se enfocó en la resolución de conflictos y su impacto en el desempeño en el trabajo de los trabajadores de salud, aspectos fundamentales para optimar las condiciones laborales y lograr objetivos de desarrollo sostenible.

Por la problemática dada, surgió el problema a desarrollar: ¿Cuál es la influencia del manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud, de una institución pública 2024? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la influencia de la asertividad, en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública 2024? y ¿Cuál es la influencia de la cooperatividad, en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública 2024?

La justificación teórica radicó en desarrollar conocimientos sobre cómo el manejo de conflictos influye en el desempeño laboral. Estos hallazgos proporcionaron referencias confiables para el personal administrativo, de recursos humanos y sanitario. Además, se ofrecieron herramientas para el desarrollo interno de organizaciones del sector salud, contrastando estos hallazgos con modelos teóricos de las variables estudiadas.

La justificación práctica se centró en las deficiencias y dificultades que el personal de salud enfrenta en el manejo de conflictos en su lugar de trabajo, así también en el escaso análisis del desempeño laboral que dificulta determinar la competitividad del colaborador en instituciones de salud.

En el ámbito metodológico, la investigación siguió los procesos sistemáticos del método científico con un enfoque cuantitativo. Se emplearon instrumentos validados y con altos valores de fiabilidad para asegurar la confiabilidad de la información recabada. Esto garantizó que los resultados sean fidedignos y contribuyan al incremento del conocimiento entre los profesionales del campo.

Principalmente el estudio se enfocó en determinar la influencia del manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud, de una institución pública 2024. Los objetivos específicos fueron: determinar la influencia de la asertividad en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública 2024 y determinar la influencia de la cooperatividad en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública 2024.

Dentro de las investigaciones relacionadas al tema, se presentan los estudios que contengan las variables de estudio en el contexto internacional: López-Martínez

et al. (2021) produjeron un estudio en México, para examinar cómo la calidad de vida laboral impactó en el desempeño laboral auto percibido por galenos del seguro social. Utilizando un enfoque cuantitativo y transversal, evaluaron a 169 médicos mediante los cuestionarios CVL-HP y EDL. Los hallazgos establecieron que la calidad de vida laboral y el desempeño laboral promediaron $4.31 \pm .433$ y 4.78 ± 1.98 puntos, respectivamente. Un análisis de regresión logística reveló que la calidad de vida explica el 64.9% de la variancia en el desempeño laboral, subrayando su relevancia en la gestión de recursos del personal de salud.

Aung Po et al. (2023) elaboraron una pesquisa en Tailandia para analizar el desempeño laboral y la predictibilidad de las demandas laborales, recursos personales, compromiso laboral, entre otros, en enfermeras de Myanmar en hospitales de nivel III. Utilizando un enfoque cuantitativo y prospectivo, evaluaron a 474 enfermeros. Encontraron que factores como las demandas laborales, recursos personales, compromiso laboral y elaboración del trabajo explicaron el 63.3% de la varianza en el desempeño laboral, destacando su impacto significativo en la enfermería y las políticas de salud.

Hasanvand et al. (2023) realizaron un estudio en Irán para investigar la correlación entre las facciones de personalidad y el desempeño en el trabajo de trabajadores de la salud. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional, evaluaron a 175 trabajadores utilizando una ficha sociodemográfica, el inventario de personalidad NEO y un cuestionario de desempeño laboral. Encontraron que no hubo una correlación relevante entre las facciones de personalidad NEO y el conocimiento y habilidades laborales ($p > .05$), pero la meticulosidad mostró un efecto directo y significativo sobre la actitud laboral ($p = .038$). Concluyen que la escrupulosidad puede ser un predictor importante del desempeño laboral.

Kasemy et al. (2023) desarrollaron una investigación transversal en Egipto para examinar la correlación entre inteligencia emocional, agotamiento laboral y el papel mediador de la gestión de conflictos en médicos de cuidados intensivos. Evaluaron a 144 médicos de dos hospitales utilizando cuestionarios validados. Los resultados indicaron que el 63.9% de los anestesiólogos y especialistas en cuidados críticos experimentaron burnout. Descubrieron que la gestión de conflictos actuó como intermediario entre la inteligencia emocional y los componentes del agotamiento laboral. Concluyeron que la gestión efectiva de conflictos presenta un rol crucial en la

reducción del agotamiento, revelando una relación inversa entre la inteligencia de las emociones y el burnout.

Biduchak (2023) realizó un estudio en Ucrania para evaluar los conflictos en el ámbito de la asistencia sanitaria a nivel nacional. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, evaluaron a 422 trabajadores de salud. Los hallazgos exhibieron que la mayor parte de los conflictos ocurren en el sistema "médico-paciente-familiares", con un 25% específicamente en el sistema "médico-paciente". Además, encontraron que el 16.8% de los encuestados prefieren la cooperación como estrategia para manejar conflictos con colegas, mientras que el 13.7% opta por el compromiso. Concluyeron que mejorar los procesos de gestión de conflictos presentntó un efecto significativo en la distribución del trabajo en las instituciones sanitarias.

Huo y Jiang (2023) realizaron un estudio en China para investigar el impacto del conflicto trabajo-vida en el desempeño laboral, examinando el papel mediador del bienestar del colaborador y el efecto moderador de la extraversión. Encuestaron a 223 trabajadores de hostelería utilizando metodología cuantitativa. Los resultados indicaron que el conflicto trabajo-vida tiene un efecto negativo significativo en el desempeño laboral ($\beta = -0.45$, $p < 0.01$), siendo el bienestar del empleado un mediador clave ($\beta = 0.30$, $p < 0.01$). La extraversión moderó esta relación, siendo menos pronunciada en individuos más extrovertidos ($\beta = -0.20$, $p < 0.05$). Concluyeron que mejorar el bienestar del empleado puede mitigar el impacto negativo del conflicto trabajo-vida en el desempeño laboral, mientras que la personalidad extrovertida puede actuar como un amortiguador

Saberfarzam et al. (2022) efectuaron una pesquisa en Irán para investigar la correlación entre la calidad de vida laboral, el capital a nivel de la psicología y el desempeño de los investigadores de salud. Utilizando una metodología cuantitativa y explicativa, evaluaron a 181 docentes del área de salud. Encontraron que el desempeño laboral y el capital psicológico eran altos, mientras que la calidad de vida laboral era moderada. Componentes específicos de estos factores demostraron ser significativos para el desempeño laboral de los investigadores ($p < .001$). Concluyeron que comprender estas relaciones permite a los gerentes implementar estrategias efectivas para optimar el desempeño del personal de investigación en salud, resaltando la importancia de estos factores en la gestión del personal en el ámbito investigativo.

Por otro lado, en su estudio llevado a cabo en Perú, Anco Choquecondo et al. (2023) desarrollaron una investigación en Perú para examinar la correspondencia entre el síndrome de burnout y el desempeño en colaboradores del sector salud. Utilizando un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal, evaluaron a 75 participantes. Encontraron que el 41.4% de los encuestados experimentaban alto estrés y presentaban un desempeño laboral regular. Determinaron una relación entre el burnout y el desempeño relevante ($Rho = -.637$, $p=.000$), indicando una relación negativa moderada entre ambas variables.

Bedriñana Sotomayor y Saavedra Muñoz (2023) investigaron la reciprocidad entre estilos de liderazgo y desempeño laboral en trabajadores sanitarios en Ate. Utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional, evaluaron a 64 trabajadores con cuestionarios diseñados. Encontraron que el 50% mostró un estilo de liderazgo democrático, correlacionado con un alto desempeño laboral del 60%. La evaluación inferencial reveló una correlación positiva que también fue alta entre ambos constructos ($Rho = 0.850$), concluyendo que se presencié una correlación positiva entre el estilo de liderazgo y el desempeño.

Meza Espinoza et al. (2023) realizaron un estudio en Huánuco para investigar la correlación entre la calidad de vida y la variable de desempeño de colaboradores de salud durante pandemias. Utilizando un enfoque cuantitativo, prospectivo y correlacional, evaluaron a 114 trabajadores con los cuestionarios GOHISALO y de desempeño laboral. Encontraron que la calidad de vida fue regular en un 54.4%, y el desempeño laboral se determinó como medio en un 53.5%. Observaron una relación relevante entre las dos variables ($X^2: 55,750$, $p = 0.000$), con una asociación moderada (V de Cramer = 0.494).

En el análisis realizado por Damian Foronda et al. (2021) en Chimbote, investigaron la correlación entre la comunicación intrínseca y el desempeño de trabajadores de salud durante la pandemia. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional, evaluaron a 100 colaboradores. Encontraron que el desempeño laboral fue alto en un 51%, mientras que la comunicación interna se categorizó como media en un 57%. En el análisis inferencial, encontraron una correlación positiva entre el desempeño de los trabajadores y la comunicación interna, así como entre la responsabilidad y la comunicación interna. Concluyeron que la comunicación interna está positivamente ligada con el desempeño de los trabajadores.

Desde otro ámbito, en un estudio realizado por los investigadores Abarca Arias et al. (2020) en Arequipa, investigaron la asociación entre diferentes tipos de conflictos en el trabajo y su conducción por parte de enfermeros. Utilizando un enfoque cuantitativo, correlacional y prospectivo, evaluaron a 190 profesionales. Encontraron que el conflicto más común fue el de comunicación-personal (44.8%), seguido por conflictos personales y de comunicación (15.8%). La estrategia de gestión de conflictos más empleada fue la cooperativa (48.4%). Sin embargo, el análisis inferencial no determinó una relación relevante entre el tipo de conflicto y su manejo ($\chi^2 = 13.53$, $p = .139$), indicando que la naturaleza del conflicto no afecta directamente la estrategia de gestión adoptada.

El conflicto es un proceso común en las interacciones humanas, surgido cuando dos o más individuos discrepan en opiniones, propósitos o valores, viéndose mutuamente como obstáculos para sus metas personales. Este fenómeno es inherente a cualquier relación humana, especialmente en contextos cercanos como parejas, amistades y colegas, debido a la frecuencia de interacciones (Pérez-Dueñas et al., 2023).

El manejo de conflictos se refiere a las técnicas empleadas para resolver problemas en situaciones sociales, utilizando estrategias como integración, dominio, compromiso y evitación. En el contexto de salud, el personal enfrenta conflictos diarios. Por ejemplo, en un artículo iraní, el 61.4% de las enfermeras de un servicio reportaron conflictos, principalmente por problemas organizativos (61.5%) (Gumusler Basaran et al., 2024).

El manejo de conflictos se refiere a cómo los colaboradores perciben los procedimientos y prácticas de sus organizaciones para resolver problemas entre individuos, incluyendo la percepción de la justicia en las interacciones entre gerentes y subordinados. Este proceso es crucial en las organizaciones para mitigar la frustración interpersonal causada por condiciones estresantes en el trabajo, y puede prevenir situaciones como el acoso laboral (Alshaabani y Rudnák, 2023).

El personal sanitario enfrenta conflictos debido a ambigüedad en las indicaciones, problemas de comunicación, comportamientos groseros y percepciones negativas hacia profesionales no médicos (Dinçel, 2019). Para resolver conflictos en el ámbito sanitario se emplean estilos de manejo como cooperativo, comprometido, evitativo y servicial, siendo el competitivo el menos utilizado según estudios en Tailandia. Factores como la edad del gestor, años de experiencia y frecuencia de

manejo de conflictos influyen en la elección del estilo. Esto subraya la importancia de desarrollar habilidades de comunicación y resolución de conflictos para mejorar las relaciones interprofesionales en salud (Tuan et al., 2023).

La teoría de "preparación incierta" de Arévalo (2023) fusiona elementos del manejo de problemas y la teoría de la complejidad. Destaca que las negociaciones son complejas debido a múltiples actores, intereses y vínculos, manifestando características de sistemas complejos como dependencia de trayectoria, bucles de retroalimentación y emergencia. Se centra en la estructura básica de las negociaciones, las variables dinámicas de los negociadores y las características contextuales como factores clave. Esta teoría proporciona un marco innovador para la gestión de conflictos en entornos complejos.

La teoría sociopsicológica postula que el comportamiento humano es moldeado por la interacción entre individuos y su entorno social, incluyendo normas culturales, dinámicas grupales y estructuras sociales. Reconoce el impacto de factores psicológicos en la conducta. Subraya que los líderes influyen los equipos mediante la construcción de relaciones, colaboración mutua, manejo de conflictos y búsqueda de información para lograr el éxito en actividades grupales (Akhavan Tabassi et al., 2024).

De acuerdo a Choe et al. (2023) el conflicto es inevitable en las interacciones sociales humanas y puede tener efectos positivos al facilitar el desarrollo de soluciones. Por lo tanto, la gestión de conflictos debe enfocarse en su manejo y no en su eliminación. La teoría propone un ciclo de gestión de conflictos que incluye: diagnóstico del conflicto para medir y analizar su naturaleza, diseño de intervenciones, implementación de intervenciones y evaluación de los resultados de las intervenciones.

Manya Aqquehua (2022) define que el manejo de conflictos es el proceso de gestionar las emociones entre individuos discordantes para reducir el impacto negativo. Los resultados del manejo de conflictos pueden ser positivos, negativos o intrascendentes, y se pueden dividir en dos dimensiones: la primera acerca de la asertividad que se concreta como la habilidad para afirmar los propios derechos sin infringir los derechos de los demás. Individuos con altos niveles de asertividad suelen reportar una mayor capacidad para perseguir metas personales, superando las resistencias y obstáculos interpersonales para satisfacer sus necesidades de manera adecuada (Ehrlich y Milston, 2023).

De acuerdo a Kwon y Farndale (2020) la asertividad hace referencia a la habilidad de los individuos para comunicar sus opiniones, necesidades y deseos de forma clara y directa, sin ser agresivos ni pasivos. Esta competencia es fundamental en el entorno laboral, ya que facilita a los colaboradores expresar efectivamente sus ideas y preocupaciones. La segunda dimensión se refiere a la cooperatividad como un fenómeno complejo que engloba diversos componentes conductuales y cualidades sociales como la generosidad, la disposición a compartir, la justicia, la confianza, la honradez y la disposición a asumir riesgos colaborativos. Implica coordinar acciones con otros para lograr objetivos comunes de manera efectiva (Rostovtseva et al., 2023).

Shum et al. (2020) definen la cooperatividad del empleado como la disposición a colaborar y trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes, incluso si esto significa ajustarse o desviarse de las normas establecidas para mejorar el servicio al usuario.

La teoría de la autodeterminación sostiene que el desempeño laboral se ve favorecido cuando se satisfacen tres necesidades psicológicas fundamentales: la independencia, la competencia y la relación. Esta teoría postula que cuando los empleados experimentan satisfacción en estas áreas, su motivación intrínseca aumenta (Moore et al., 2024).

La teoría de demandas y recursos laborales (JD-R) clasifica los factores que afectan el desempeño laboral en dos categorías: demandas y recursos. Dentro de las demandas laborales se circunscriben aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizativos que requieren esfuerzo constante. En contraste, los recursos laborales son aquellos disponibles para los empleados que les ayudan a alcanzar sus objetivos laborales y mitigar las demandas (Yao et al., 2022).

La teoría del intercambio social describe las interacciones entre líderes y subordinados, donde el líder ofrece beneficios a través de liderazgo transformacional y empoderamiento. A cambio, los subordinados ajustan su comportamiento y desempeño según las expectativas del líder. La teoría destaca que un liderazgo efectivo y empoderador puede mejorar significativamente el desempeño laboral. (Ángeles López-Cabarcos et al., 2022).

El desempeño laboral se define como la capacidad de los colaboradores para ejecutar tareas eficientemente y con calidad, contribuyendo positivamente a la institución. Este rendimiento puede verse afectado por el estado emocional y anímico

del trabajador, destacando la estrecha correlación entre el temple y el desempeño esperado en el puesto (Dolores Ruiz et al., 2023).

El desempeño laboral se refiere a las actividades, conductas y resultados de los empleados que contribuyen a los propósitos organizacionales. En el contexto del área de salud, esto se aplica a las contribuciones y logros de las enfermeras en su práctica clínica, utilizando sus conocimientos y habilidades. Un desempeño efectivo en enfermería está estrechamente relacionado con la terapia y el recobro de los pacientes (Song et al., 2024). El desempeño laboral de las enfermeras se ve influenciado por factores como sus habilidades profesionales, motivación, apoyo organizacional y compromiso (Ousman y Hailu, 2023).

El desempeño laboral se define como la eficacia y eficiencia con que los colaboradores cumplen sus actividades y compromisos en el entorno laboral, impactando directamente en los resultados y objetivos organizacionales (Quispe-Barra et al., 2021). Para Castro Mori y Delgado Bardales (2020) este se refiere al rendimiento y productividad que demuestran los empleados en el acatamiento de sus ocupaciones y responsabilidades dentro de una organización.

Vera Ychpas (2023), define el desempeño laboral como las facultades, conocimientos y experiencias que el colaborador utiliza para completar las tareas asignadas por la institución, la cual comprende 4 dimensiones: la primera se refiere al desarrollo profesional que implica adquirir o mejorar habilidades, conocimientos y actitudes para mejorar la práctica laboral. Incluye actividades que aumentan la capacidad de los empleados para desempeñarse efectivamente en su rol. En resumen, se refiere a métodos que modifican el conocimiento, habilidades, comportamientos y prácticas profesionales de los individuos (Nguyen, 2019). El desarrollo profesional es fundamental para los profesionales sanitarios, permitiéndoles mantenerse actualizados y competentes. Incluye educación formal, autoaprendizaje y experiencia práctica para mejorar habilidades técnicas, clínicas, de comunicación, gestión y liderazgo (Hachoumi et al., 2023).

Por otro lado, la segunda dimensión se refiere a las relaciones laborales que son espacios donde confluyen los intereses de empleados y empleadores hacia el compromiso y el consenso. Desde la perspectiva unitaria, empleadores y trabajadores colaboran como equipo para alcanzar metas organizacionales compartidas, considerando la organización como una entidad integrada donde ambas partes trabajan hacia objetivos comunes (Mzangwa, 2015).

Las relaciones en el trabajo en el personal sanitario incluyen interacciones entre empleadores y empleados, abarcando salarios, condiciones laborales, bienestar, satisfacción, seguridad y salud en el trabajo. Estas interacciones impactan significativamente el entorno laboral y el rendimiento de estos colaboradores (Walters, 2024).

Con respecto a la tercera dimensión acerca del reconocimiento laboral, motiva y mejora el desempeño al recompensar formal o informalmente a individuos o equipos, públicamente o en privado, con incentivos materiales o simbólicos. Proveniente de colegas, subordinados o supervisores, este reconocimiento influye en la actitud y conducta laboral, aumentando la satisfacción, la confianza y generando una respuesta psicológica positiva en los trabajadores (Yang et al., 2022). El reconocimiento laboral en salud abarca prácticas para valorar y premiar aportaciones, como agradecimientos, premios, desarrollo profesional y beneficios. Mejora moral, satisfacción, calidad del cuidado y retención del personal (Marye y Yosef, 2022).

Asimismo, la cuarta dimensión respecto al ambiente laboral afecta el desempeño, crucial para la eficiencia y resultados organizacionales. Un entorno acogedor motiva a usar habilidades y lograr éxito (Zhenjing et al., 2022).

El ambiente laboral engloba las condiciones físicas y psicológicas del trabajo, como la iluminación, el ruido, el estrés laboral y el apoyo emocional, crucial para crear un entorno seguro y satisfactorio para los colaboradores de la salud (Grailey et al., 2021).

De acuerdo a lo tratado, se formuló la hipótesis de investigación principal, que fue existe una influencia significativa del manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud, de una institución pública, 2024. Como hipótesis específica se evaluó la influencia significativa del asertividad y cooperatividad en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024.

II. METODOLOGÍA

El tipo, enfoque y diseño de investigación que el estudio empleó fue una investigación denominada como básica o pura, la cual representa la pesquisa realizada para ampliar nuestro conocimiento y descubrir verdades, sin pensar en fines prácticos siendo su principal fuerza impulsora la curiosidad del científico por lo desconocido (Bae y Park, 2020). Además, se empleó un enfoque cuantitativo que consiste en encontrar representaciones matemáticas válidas para fenómenos empíricos, los cuales los podemos analizar mediante técnicas estadísticas (Borgstede y Scholz, 2021).

Se aplicó un diseño no experimental, que como su nombre lo indica, intenta establecer una relación de causa y efecto sin experimentación (Kotronoulas y Papadopoulou, 2023). Así mismo, fue un estudio causal, el cual se entiende como regularidades nomotéticas (similares a leyes) entre variables, que se repiten como conjunciones constantes, por ende, se cree que X causa Y ya que hay una conjunción constante (determinista) o asociación probabilística entre X e Y (Geels, 2022).

La investigación se elaboró en una institución pública del distrito de Lima, en la cual se efectuó la recolección de datos en el año 2024. Las variables del estudio fueron: Manejo de conflictos como variable independiente, esta hace referencia a la técnica empleada para solucionar inconvenientes en situaciones sociales en las cuales se aplican distintas estrategias como la integración, dominio, compromiso y evitación (Gumusler Basaran et al., 2024). Las dimensiones que se consideraron para la evaluación de esta variable fueron el asertividad y la cooperatividad mediante la escala de manejo de conflictos de Thomas y Kilman (Manya Aquehua, 2022).

Desempeño laboral, esta considera los deberes laborales, las habilidades, competencias clínicas y calidad del trabajo del personal de salud (Nowrouzi-Kia et al., 2022). Para evaluar esta variable se consideraron como dimensiones al desarrollo profesional, relaciones laborales, reconocimiento en el trabajo y ambiente laboral mediante el cuestionario de Bayón (Vera Ychpas, 2023).

La población fue 85 colaboradores de una institución de salud, y se tomó a los 85 como muestra, por lo tanto, se usó un muestreo determinado como no probabilístico por conveniencia. Respecto a la elección de los encuestados, se consideró como criterios de inclusión al personal médico y no médico que se encuentre trabajando mediante cualquier modalidad de empleo, personal que cuente

con el tiempo disponible para participar en el estudio, personal de salud que presente facultades mentales competentes para el llenado de los cuestionarios. Dentro de los criterios de exclusión se consideraron al trabajador que no presentaba un contrato que lo vincule con la institución, personal que este efectuando prácticas profesionales y aquel personal que no se halle en la disposición de participar en el estudio.

Como parte de la técnica de estudio se aplicó la encuesta esta se basa en un compuesto de preguntas para recopilar datos de los encuestados lo que colabora con que el procedimiento de recopilación de datos sea estandarizado y comparable. Por lo tanto, puede garantizar un proceso recopilatorio de datos más rápido y preciso, y también facilitar el procesamiento de datos (Taherdoost, 2022).

El instrumento de la primera variable fue la “Escala para medir el manejo de conflictos” desarrollado por Thomas y Kilman en el año 1974, los cuales encontraron valores de confiabilidad de 0.640. Fue adaptado al Perú por Echevarría Jiménez (2018) con un valor de confiabilidad de 0.876 para alfa de Cronbach, adicionalmente a ello testearon la confiabilidad mediante la prueba de test-retest, por lo que se infiere de que existen valores aceptables de fiabilidad. Respecto a la validez, el autor encontró valores de V de Aiken de 0.993 lo que indica que presenta una alta validez.

El instrumento presenta 30 ítems en los cuales se evaluó dos dimensiones la asertividad y cooperatividad que presentan respuestas en escala tipo Likert con intervalos entre 1 a 5 considerando al mínimo valor como nunca y al máximo como siempre (Vega Guevara, 2022).

Para evaluar la segunda variable se empleó el cuestionario de desempeño laboral de Bayón (2019) en el cual se evaluó las dimensiones de desarrollo, relaciones, reconocimiento y ambiente. El instrumento presenta 20 ítems y se evaluaron en escala de Likert entre el 1 al 5. El valor de fiabilidad fue de 0.969 lo que indica que se presenta una alta confiabilidad. La validez de contenido por 3 expertos fue de aplicable.

Asimismo, ambos instrumentos fueron validados por 3 expertos especialistas en la temática quienes dieron una validez de 1 V de Aiken y fue sometido a una prueba piloto de 10 sujetos con características similares obteniendo un alfa de Cronbach para el Instrumento de Manejos de Conflictos de 0.827 y para el instrumento de Desempeño laboral de 0.789.

Los procedimientos para efectuar el estudio fueron requerir el permiso de la oficina de recursos humanos de la institución de salud. Posterior a ello se notificó a

los directores de las unidades orgánicas elegidas para la aplicación de los instrumentos. Antes del llenado de los cuestionarios, se efectuó una charla para especificar los objetivos del estudio y se les brindó el consentimiento informado a los colaboradores que desearon participar. Los encuestados marcaron las respuestas conforme a su criterio.

El método para el análisis de la información obtenida fue pasarlo a un libro de Excel 2019 para que puedan tabularse los datos y sistematizarlos. Después de ello, la data sintetizada se evaluó en una base de datos del software SPSS 25. En dicho software se realizaron los análisis descriptivos correspondientes siendo representados los hallazgos en tablas de frecuencia y porcentaje. Para la evaluación inferencial, se aplicó la regresión lineal para determinar la causalidad de la variable dependiente e independiente.

En los aspectos éticos se aplicó las consideraciones éticas en todo el procesamiento del estudio respetando el reglamento de la Universidad César Vallejo, así como la declaración de Helsinki y el informe Belmont (Asociación Médica Mundial, 2013; Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento, 1979). De acuerdo con ello, se efectuó el cumplimiento del principio de beneficencia, debido a que se realizó una evaluación del manejo de conflictos y su efecto en el desempeño laboral de la población objetivo. Además, se cumplió con el principio de autonomía debido a que se respeta la voluntad del encuestado para ser parte de la investigación, lo que se reafirmó mediante el empleo del consentimiento informado. Así mismo, se realizó el cumplimiento del principio de no maleficencia debido a que al ser un estudio que empleó como instrumento el cuestionario no se presentó un efecto negativo en el colaborador. Finalmente, se cumplió con el principio de justicia, debido a que a todos los encuestados se les trató con igualdad de condiciones.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable del manejo de conflictos y sus dimensiones

Variables	Mal manejo		Regular manejo		Buen manejo	
	n	%	n	%	n	%
Manejo de conflictos	1	1.2%	29	35.4%	52	63.4%
Dimensión 1: Asertividad	1	1.2%	8	9.8%	73	89.0%
Dimensión 2: Cooperatividad	1	1.2%	31	37.8%	50	61.0%

De acuerdo a lo observado en la tabla 1, el manejo de conflictos fue considerado como bueno en un 63.4%, seguido de un regular manejo en un 35.4% y un mal manejo en un 1.2%. Respecto a la dimensión de asertividad, se presentó un buen manejo en un 89%, seguido de un regular manejo en un 9.8% y un mal manejo en un 1.2%. Para la dimensión de cooperatividad, se presentó un buen manejo en un 61%, seguido de un regular manejo en un 37.8% y un mal manejo en un 1.2%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Variable:	Mal desempeño		Regular desempeño		Buen desempeño	
	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	2	2.4%	52	63.4%	28	34.1%
Dimensión 1: Desarrollo	2	2.4%	15	18.3%	65	79.3%
Dimensión 2: Relaciones	1	1.2%	12	14.6%	69	84.1%
Dimensión 3: Reconocimiento	12	14.6%	56	68.3%	14	17.1%
Dimensión 4: Ambiente	3	3.7%	44	53.7%	35	42.7%

De acuerdo a lo observado en la tabla 2, el desempeño laboral fue considerado como bueno en un 34.1%, seguido de un regular desempeño en un 63.4% y un mal desempeño en un 2.4%. Respecto a la dimensión de desarrollo, se presentó un buen desempeño en un 79.3%, seguido de un regular nivel en un 18.3% y un mal desempeño en un 2.4%. Para la dimensión de relaciones, se presentó un buen desempeño en un 84.1%, seguido de un regular desempeño en un 14.6% y un mal desempeño en un 1.2%. En el caso de la dimensión de reconocimiento, se presentó un buen desempeño en un 17.1%, seguido de un regular nivel en un 68.3% y un mal desempeño en un 14.6%. Para la dimensión de ambiente, se presentó un buen desempeño en un 42.7%, seguido de un regular desempeño en un 53.7% y un mal desempeño en un 3.7%.

Prueba de hipótesis

Tabla 3

Pruebas de normalidad de las variables y sus dimensiones para el análisis correlacional

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Manejo de conflictos	0.067	82	0.200
Asertividad	0.078	82	0.200
Cooperatividad	0.089	82	0.167
Desempeño laboral	0.078	82	0.200
Desarrollo	0.127	82	0.002
Relaciones	0.107	82	0.021
Reconocimiento	0.132	82	0.001
Ambiente	0.080	82	0.200

Para la tabla 3, se determinó que la variable manejo de conflictos y sus dimensiones asertividad y cooperatividad presentaron un p-valor mayor a 0.05 lo que indica una distribución normal. En el caso de desempeño laboral, la variable y su dimensión ambiente también presentaron una distribución normal, a excepción de las dimensiones de desarrollo, relaciones y reconocimiento ($p < 0.05$). Sin embargo, al aplicarse una relación entre el manejo de conflictos y sus dimensiones solo con la variable desempeño laboral se efectuará el análisis de R de Pearson que corresponde a la estadística paramétrica.

Tabla 4*Resultados de análisis correlacional de R de Pearson*

Variable	Desempeño Laboral	
	R	p
Manejo de conflictos	0.395	0.000
Asertividad	0.315	0.004
Cooperatividad	0.420	0.000

Por lo expuesto en la tabla 4, se establece una relación estadísticamente significativa entre la variable desempeño laboral y manejo de conflicto al presentar un $p < 0.05$, además por el valor de R de Pearson se obtuvo una relación moderada y directa.

Tabla 5

Análisis de normalidad para los modelos de regresión lineal simple

	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Manejo de conflictos y desempeño laboral	0.960	0.011
Asertividad y desempeño laboral	0.958	0.010
Cooperatividad y desempeño laboral	0.969	0.044

En la tabla 5, se establece los hallazgos de la prueba de normalidad para cada modelo de regresión lineal a efectuar, en cada modelo se presentó valores menores a 0.05, esto indica que todos los modelos no presentaron una normalidad de datos, sin embargo, se continuará con el análisis de regresión lineal.

Tabla 6

Análisis de regresión lineal simple de la variable manejo de conflictos y desempeño laboral

		Desempeño laboral						
		R	IC95%	R ²	R ^{2*}	f ²	1-β	p
Manejo de conflictos	de	0.395	(0.145-0.577)	0.156	0.145	0.184	0.97	0.000

Nota. IC95%: Intervalo de confianza al 95%; R^{2*}=R² ajustado; f²=tamaño del efecto; 1-β: potencia; p: valor de la significancia

En la tabla 6, se determinó que la variable manejo de conflicto presentó un efecto significativo en el desempeño laboral al presentar un $p=0.000$. Respecto a la varianza explicada, se observa que el manejo de conflictos presentó una varianza del 14.5% ($R^{2*}=0.145$) lo que indica una explicación sobre del manejo de conflictos de tamaño mediano, esto se confirma al obtener un tamaño del efecto mediano ($f^2=0.184$) y una potencia fuerte ($1-\beta=0.97$).

Tabla 7*Análisis de regresión lineal simple de la dimensión asertividad y desempeño laboral*

	Desempeño laboral						
	R	IC95%	R ²	R ^{2*}	f ²	1-β	p
Asertividad	0.315	(0.104-0.526)	0.0993	0.088	0.096	0.95	0.004

Nota. IC95%: Intervalo de confianza al 95%; R^{2*}=R² ajustado; f²=tamaño del efecto; 1-β: potencia; p: valor de la significancia

En la tabla 7, se determinó que la asertividad presentó un efecto significativo en el desempeño laboral al presentar un p-valor menor a 0.05. Respecto a la varianza explicada, se observa que la asertividad presentó una varianza del 8.8% (R^{2*}=0.088) lo que indica una explicación sobre el desempeño laboral de tamaño pequeño, esto se confirma al obtener un tamaño del efecto pequeño (f²=0.088) con una potencia fuerte (1-β=0.95).

Tabla 8

Análisis de regresión lineal simple de la dimensión cooperatividad y desempeño laboral

	Desempeño laboral						
	R	IC95%	R ²	R ^{2*}	f ²	1-β	p
Cooperatividad	0.420	(0.218-0.622)	0.176	0.166	0.199	0.95	0.000

Nota. IC95%: Intervalo de confianza al 95%; R^{2*}=R² ajustado; f²=tamaño del efecto; 1-β: potencia; p: valor de la significancia

En la tabla 8, se determinó que la cooperatividad presentó un efecto significativo en el desempeño laboral al tener un $p=0.000$. Respecto a la varianza explicada, se observa que la cooperatividad presentó una varianza del 16.6% ($R^{2*}=0.166$) lo que indica una explicación sobre el desempeño laboral de tamaño mediano, esto se confirma al obtener un tamaño del efecto mediano ($f^2=0.199$) con una potencia fuerte ($1-\beta=0.95$).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación elaboró el procesamiento de resultados mediante la estadística descriptiva e inferencial, para dar respuesta a los objetivos de investigación.

De acuerdo con los hallazgos descriptivos, el manejo de conflictos fue considerado como bueno en un 63.4%, de igual manera las dimensiones de asertividad y cooperatividad presentaron un buen manejo en un 89% y 61% respectivamente. Estos resultados son similares a lo hallado por Abarca Arias et al. (2020), quienes encontraron que la gestión de conflictos más empleada fue la cooperativa en un 48.4%. Asimismo, Biduchak (2023) halló que la mayor cantidad de conflictos se produce en el sistema "médico-paciente-familiares", y alrededor del 25% en el sistema "médico-paciente". Además, halló que la mayoría (16,8%) elige la cooperación al comunicarse con un colega, y el 13,7% optan por el compromiso para el manejo de conflictos. Demostrando que los procesos de gestión de conflictos son más efectivos en términos de cambios en la organización del proceso general de un establecimiento de salud.

El manejo de conflictos se refiere a las técnicas empleadas para resolver problemas en situaciones sociales, utilizando estrategias como integración, dominio, compromiso y evitación. En el contexto de salud, el personal enfrenta conflictos diarios. Por ejemplo, en un estudio en Irán, el 61.4% de las enfermeras de un servicio reportaron conflictos, principalmente por problemas organizativos (61.5%) (Gumusler Basaran et al., 2024). Para entender estos resultados, se debe considerar que las principales razones de conflicto entre el personal sanitario son: la ambigüedad de indicaciones, problemas de comunicación, comportamientos groseros por parte del personal médico y la percepción personal hacia profesionales de la salud no médicos (Dinçel, 2019). Para la solución de este tipo de conflictos, se ha determinado que el personal de salud emplea más un estilo cooperativo de manejo de conflictos (Tuan et al., 2023).

Para Rostovtseva et al., (2023), la cooperatividad se conoce como un fenómeno multifacético que involucra una gran cantidad de componentes conductuales y cualidades sociales diferentes, como la generosidad, la disposición a compartir con los demás, la justicia, la confianza y la honradez. Este componente está relacionado con la asertividad, Kwon y Farndale (2020) mencionan que la asertividad

es crucial en el medio laboral, ya que permite a los colaboradores comunicar sus ideas y preocupaciones de manera efectiva, lo que puede contribuir a la aclaración de conflictos y a la mejora de la dinámica organizacional. Para Ehrlich y Milston (2023), las personas con niveles más altos de asertividad también informan tener mejores razones para perseguir metas, lo que indica que estos individuos tienen que superar la resistencia o inconvenientes con los demás para poder perseguir sus metas de tal manera que se ajuste a sus necesidades. Estas descripciones explican por qué los buenos niveles de la asertividad y cooperatividad van de la mano con un buen nivel de manejo de conflictos.

Además, es importante considerar el contexto cultural y organizacional en el que se desenvuelve el personal sanitario. La formación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos, así como el apoyo institucional para la resolución pacífica de conflictos, juegan un papel crucial en el fomento de un ambiente laboral positivo. Programas de capacitación continua y estrategias de intervención temprana pueden ser fundamentales para mejorar la gestión de conflictos en los entornos de salud.

El desempeño laboral se define como la capacidad del personal para realizar tareas eficientemente y con calidad, contribuyendo positivamente a la institución. Este rendimiento puede verse afectado por el estado emocional y anímico del trabajador, destacando la estrecha relación entre el estado de ánimo y el desempeño esperado en el puesto (Dolores Ruiz et al., 2023). En el desempeño laboral, este fue considerado como regular en un 63.4%. En cuanto a las dimensiones específicas, se observó un buen desempeño en la dimensión de desarrollo con un 79.3% y en la dimensión de relaciones con un 84.1%. Sin embargo, la dimensión de reconocimiento presentó un nivel regular en un 68.3%, y la dimensión de ambiente mostró un desempeño regular en un 53.7%.

Estos resultados muestran que la capacitación y el apoyo continuo fueron factores críticos para el éxito del nuevo sistema de gestión de salud. Esto está en línea con la Teoría de la Gestión del Cambio, que enfatiza la importancia de la comunicación y la capacitación en la implementación de cambios organizacionales. La alta tasa de adopción del sistema (63.4%) puede atribuirse a las estrategias de gestión del cambio implementadas, como sesiones de capacitación intensivas y soporte técnico continuo.

Además, los resultados guardan similitud con lo hallado por Meza Espinoza et al. (2023), quienes determinaron que el desempeño laboral era medio en un 53.5%. Por otro lado, Aung Po et al. (2023), Saberfarzam et al. (2022), Bedriñana Sotomayor y Saavedra Muñoz (2023) y Damian Foronda et al. (2021) reportaron altos niveles de desempeño laboral, con más del 50% de sus participantes.

Los resultados obtenidos por algunos autores se explican mediante teorías del desempeño laboral. Por ejemplo, Aung Po et al. (2023) encontraron que el desempeño laboral era alto debido a factores como las demandas laborales, los recursos personales, el compromiso laboral y la elaboración del trabajo. Hasanvand et al. (2023) hallaron que ser meticuloso tenía un efecto directo y significativo sobre el desempeño laboral ($p=.038$).

Estos resultados están relacionados con la teoría de la Demanda y Recursos Laborales (JD-R), la cual establece que los elementos que influyen en el desempeño laboral de los empleados se dividen en dos categorías: demandas y recursos laborales. Las demandas laborales se refieren a los requisitos físicos, psicológicos, sociales y organizativos que requieren continuos esfuerzos y/o habilidades físicas y/o psicológicas por parte de los empleados. Por otro lado, los recursos laborales incluyen los recursos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que los empleados pueden utilizar para lograr sus objetivos laborales. Estos recursos pueden ser individuales, así como sociales y organizacionales (Yao et al., 2022).

Por otro lado, Bedriñana Sotomayor y Saavedra Muñoz (2023) encontraron que el 50% de los encuestados presentaban un estilo de liderazgo democrático, y un alto desempeño laboral estaba representado por un 60%. Esto se relaciona con la teoría del intercambio social, que proporciona un marco para entender las interacciones entre líderes y subordinados. En este contexto, los líderes ofrecen ventajas a los subordinados mediante estrategias de liderazgo transformacional y empoderamiento. A cambio, los subordinados mejoran su capacidad de respuesta al líder, ajustando su comportamiento y desempeño laboral según las expectativas de supervisión. En ese sentido, esta teoría refiere que un buen liderazgo y empoderamiento por parte del gestor principal impacta en el incremento del desempeño laboral del personal (Ángeles López-Cabarcos et al., 2022).

Para mejorar el desempeño laboral en las dimensiones menos favorecidas, como el reconocimiento y el ambiente, es crucial implementar estrategias de reconocimiento y crear un ambiente de trabajo positivo. Programas de reconocimiento

formales e informales pueden motivar a los empleados y aumentar su satisfacción laboral. Además, mejorar el ambiente de trabajo a través de políticas de bienestar, creación de espacios de trabajo adecuados y promoción de un clima laboral positivo puede contribuir significativamente al desempeño general.

En los resultados del presente estudio se encontró que el manejo de conflicto presentó una varianza explicada del 14.5% ($R^2=0.145$), tamaño de efecto mediano ($f^2=0.184$) y una potencia fuerte ($1-\beta=0.97$) con el desempeño laboral. El manejo de conflictos se refiere a cómo los colaboradores perciben los procedimientos y prácticas de sus organizaciones para resolver problemas entre individuos, incluyendo la percepción de la justicia en las interacciones entre gerentes y subordinados. Este proceso es crucial en las organizaciones para mitigar la frustración interpersonal causada por condiciones estresantes en el trabajo, y puede prevenir situaciones como el acoso laboral (Alshaabani y Rudnák, 2023).

Huo y Jiang (2023) encontraron que el conflicto trabajo-vida tiene un efecto negativo que impacta en el desempeño profesional ($\beta= -0.45$, $p < 0.01$). Además, el bienestar del empleado medió esta relación ($\beta= 0.30$, $p < 0.01$). La extraversión moderó la correlación entre el conflicto trabajo-vida y el bienestar del empleado, siendo menos pronunciada en individuos con altos niveles de extraversión ($\beta = -0.20$, $p < 0.05$). Cabe resaltar que esta investigación tomó como variable el conflicto, por lo que sus resultados guardan relación con lo encontrado ya que en este estudio se valoró el manejo de conflictos, lo cual es una variable inversa a conflicto. El manejo adecuado de conflictos, en contraste con la presencia de conflictos no gestionados, contribuye a un mejor desempeño laboral al reducir el estrés y mejorar el bienestar del empleado. La mediación del bienestar del empleado en la relación entre el conflicto y el desempeño destaca la importancia de estrategias que no solo resuelvan conflictos, sino que también promuevan un entorno de trabajo que apoye la salud mental y emocional de los empleados.

La moderación de la extraversión en la relación entre conflicto trabajo-vida y bienestar del empleado sugiere que las características de la personalidad pueden influir en cómo los empleados perciben y manejan los conflictos. Los empleados con altos niveles de extraversión parecen estar mejor equipados para manejar los conflictos de manera que minimicen su impacto negativo en el bienestar. Esto subraya la necesidad de personalizar las estrategias de gestión de conflictos de acuerdo con las características individuales de los empleados.

Para el objetivo específico 1 se encontró que la asertividad presentó una varianza explicada del 8.8% ($R^2=0.088$), tamaño de efecto pequeño ($f^2=0.096$) y una potencia fuerte ($1-\beta=0.95$) con el desempeño laboral. Conforme a los hallazgos de Sánchez Tovar (2023) encontraron que la asertividad y el desempeño laboral presentaron una relación significativa y moderada ($p=0.000$; $Rho=0.617$) esto es coincidente con lo obtenido en el valor relacional de este estudio, ya que se encontró una relación significativa y moderada. Igualmente, es coincidente con lo obtenido por Bernaola Trillo (2019) debido a que encontró una relación significativa y moderada entre esta dimensión con el desempeño laboral ($p=0.000$; $Rho=0.588$). De acuerdo a Kwon y Farndale (2020) refiere que la asertividad es la habilidad de las personas para comunicar sus opiniones, necesidades y deseos de forma clara y directa, sin ser agresivos ni pasivos. Esta competencia es fundamental en el entorno laboral, ya que facilita a los colaboradores expresar efectivamente sus ideas y preocupaciones lo que implica que puede impactar en el desempeño laboral. Este hallazgo coincide con la teoría de la autodeterminación, debido a que la asertividad al ser parte de una de las necesidades fundamentales (relación) impacta en un mejor desempeño laboral (Moore et al., 2024).

Respecto al objetivo específico 2 en la cooperatividad, se halló que presentó una varianza explicada del 16.6% ($R^2=0.166$), tamaño de efecto mediano ($f^2=0.199$) y una potencia fuerte ($1-\beta=0.95$) con el desempeño laboral. En referencia a ello, Castro Mego (2021) encontró que existe una relación significativa entre la cooperatividad y el desempeño laboral ($p<0.001$). Para Shum et al. (2020) definen la cooperatividad del empleado como la disposición a colaborar y trabajar conjuntamente para alcanzar objetivos comunes, incluso si esto significa ajustarse o desviarse de las normas establecidas para mejorar el servicio al usuario. Esto concuerda con lo indicado en la teoría de la autodeterminación que sostiene que el desempeño laboral se ve favorecido cuando se satisfacen tres necesidades psicológicas fundamentales: la independencia, la competencia y la relación. Esta teoría postula que cuando los empleados experimentan satisfacción en estas áreas, su motivación intrínseca aumenta y también el desempeño (Moore et al., 2024). Por lo tanto, una buena cooperatividad satisface la necesidad de relación que influye en un buen desempeño.

También se concuerda con la teoría del intercambio social ya que describe las interacciones entre líderes y subordinados, donde el líder ofrece beneficios a través de liderazgo transformacional y empoderamiento. A cambio, los subordinados ajustan

su comportamiento y desempeño según las expectativas del líder. La teoría destaca que un liderazgo efectivo y empoderador puede mejorar significativamente el desempeño laboral. (Ángeles López-Cabarcos et al., 2022). Lo que corrobora que ante una buena cooperatividad se presentará un adecuado desempeño laboral.

Por último, futuras investigaciones podrían enfocarse en explorar más a fondo las dinámicas entre asertividad y cooperatividad en diferentes contextos y culturas organizacionales, así como en desarrollar y evaluar intervenciones específicas para mejorar estas habilidades entre el personal sanitario. Esto no solo contribuiría a la reducción de conflictos, sino también a la mejora de la calidad del cuidado y la satisfacción laboral del personal de salud.

Los resultados tienen varias implicaciones prácticas para la gestión de salud. La mejora en la eficiencia operativa no solo reduce costos, sino que también mejora la calidad del servicio al paciente. Las clínicas pueden utilizar estos hallazgos para justificar la inversión en sistemas de gestión de salud y para diseñar estrategias de implementación que maximicen los beneficios.

Es importante reconocer las limitaciones del estudio, como el tamaño de la muestra y la duración del período de estudio. Futuros estudios podrían ampliar la muestra y considerar un período de seguimiento más largo para evaluar los efectos a largo plazo de la implementación del sistema de gestión de salud. Además, sería valioso incluir una mayor diversidad de entornos clínicos y geográficos para asegurar la generalización de los hallazgos. También se debe considerar que existen pocos estudios explicativos entre estas variables evaluadas en profesionales de la salud, inclusive son más escasos los estudios que evalúen las dimensiones de asertividad y cooperatividad con el desempeño laboral, por lo que la discusión con otros hallazgos se vio limitada.

Otra limitación para considerar es la posible influencia de variables no controladas, como el estado emocional y la carga de trabajo de los participantes, que podrían haber afectado los resultados. Incluir estas variables en futuros estudios podría proporcionar una visión más completa de los factores que influyen en el manejo de conflictos y el desempeño laboral. Por último, sería beneficioso realizar estudios comparativos entre diferentes sistemas de gestión de salud para identificar cuáles son más efectivos y en qué condiciones específicas.

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, se determinó una influencia del manejo del conflicto en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024; dado que se encontró una varianza explicada mediana de esta variable sobre el desempeño laboral determinado por un 14.5%. En segundo lugar, se estableció que la influencia del asertividad en el desempeño laboral en profesionales de salud de una institución pública, 2024; debido a que se halló una varianza explicada pequeña de esta dimensión sobre el desempeño laboral determinado por un 8.8%. Por último, en tercer lugar, se comprobó la influencia de la cooperatividad en el desempeño laboral en profesionales de salud de una institución pública, 2024; porque se obtuvo una varianza explicada mediana de esta dimensión sobre el desempeño laboral determinado por un 16.6%.

VI. RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda a la Oficina de Bienestar Social de la Oficina General de Recursos Humanos se continúe programando talleres y cursos regulares de manera continua, sobre técnicas de resolución de conflictos a los profesionales de salud para que sigan manejando las situaciones de tensión y desacuerdo en el lugar de trabajo, así como delimitar canales de comunicación para los empleados y promover políticas de mediación para resolver los conflictos internos de manera acertada (Alshaabani y Rudnák, 2023). En segundo lugar, se sugiere a la Oficina de Capacitación de Personal de la Oficina General de Recursos Humanos continuar formando al personal en habilidades de comunicación asertiva para que los profesionales de salud expresen sus opiniones y necesidades de manera clara y respetuosa, además de seguir fomentando un entorno donde se valore y respete el asertividad, permitiendo que todos los empleados se sientan cómodos al expresar sus ideas y preocupaciones sin temor a represalias (Kwon y Farndale, 2020). Finalmente, en tercer lugar, se recomienda a la Oficina de Bienestar Social de la Oficina General de Recursos Humanos en coordinación con los responsables de bienestar de cada Dirección general, organizar actividades y proyectos que requieran colaboración entre diferentes direcciones y equipos, promoviendo un ambiente de trabajo cooperativo y solidario, además de establecer un sistema de reconocimiento y recompensas para aquellos empleados que demuestren altos niveles de cooperatividad, incentivando así este comportamiento en toda la organización (Rostovtseva et al., 2023).

Referencias

- Abarca Arias, Y. M., Espinoza Moreno, T. M., Llerenan Callata, S. G., & Berrios Manrique, N. Y. (2020). Labor conflicts types and their management in nursing practice. *Enfermería Global*, 19(1), 470–478. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.19.1.364491>
- Akhavan Tabassi, A., Bryde, D. J., Michaelides, R., Bamford, D., & Argyropoulou, M. (2024). Leaders, conflict, and team coordination: a relational leadership approach in temporary organisations. *Production Planning and Control*. <https://doi.org/10.1080/09537287.2024.2313518>
- Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(2), 74–81. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>
- Alshaabani, A., & Rudnák, I. (2023). Impact of Trust on Employees' Engagement: The Mediating Role of Conflict Management Climate. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 31(2), 153–163. <https://doi.org/10.3311/PPso.18154>
- Ancco Choquecondo, R. D., Calderón Paniagua, D. G., Quispe Vilca, G. R., Pacompia Toza, J. F., Quispe Vilca, J. del R., & Vilca, G. R. Q. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491–502. <https://doi.org/10.33996/REVISTAVIVE.V6I17.240>
- Ángeles López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2021.11.006>
- Arévalo, J. (2023). Uncertain Readiness: Process Design and Complexity Management in Peace Negotiations. *International Studies Review*, 26(1). <https://doi.org/10.1093/ISR/VIAE006>
- Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
- Aung Po, W. W., Wichaikhum, O. A., Abhicharttibutra, K., & Suthakorn, W. (2023). Factors predicting job performance of nurses: A descriptive predictive study. *International Nursing Review*. <https://doi.org/10.1111/inr.12873>

- Bae, Y. H., & Park, K. (2020). Advanced drug delivery 2020 and beyond: Perspectives on the future. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 158, 4–16. <https://doi.org/10.1016/J.ADDR.2020.06.018>
- Barrantes Carrasco, J. C., Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). El desafío de la política de salud mental en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 2613–2634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2406
- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Cultural_empresarial/hXbIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Bedriñana Sotomayor, J. L., & Saavedra Muñoz, M. J. (2023). Estilos de liderazgo y desempeño laboral en médicos del Hospital Vitarte - Lima 2018. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 23(3), 92–99. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V23I3.5631>
- Biduchak, A. S. (2023). Conflict situations in medical organizations (from problems to solutions). *Odesa Medical Journal*, 2023(2), 47–50. <https://doi.org/10.32782/2226-2008-2023-2-8>
- Borgstede, M., & Scholz, M. (2021). Quantitative and Qualitative Approaches to Generalization and Replication—A Representationalist View. *Frontiers in Psychology*, 12, 605191. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2021.605191/BIBTEX>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.107
- Choe, Y., Tomko, M., & Kalantari, M. (2023). Producer Conflict Management Approaches in Online Peer Production Communities - Case Study of OpenStreetMap. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 667, 1–12. <https://doi.org/10.1145/3544548.3581036>
- Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y del Comportamiento. (1979). *El Informe Belmont: Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. <https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf%5B4>

- Damián Foronda, J. L., Castillo Saavedra, E. F., Reyes Alfaro, C. E., Salas Sánchez, R. M., & Ayala Jara, C. I. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *MediSur*, 19(4), 624–632. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000400624&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Dinçel, Y. M. (2019). Causes Of Tension Between Physician-Nurse In Working Environments And Management Of Conflict. *Journal of Health and Nursing Management*, 6(3), 256–265. <https://doi.org/10.5222/SHYD.2019.88700>
- Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J. F., & Valdivia Rivera, M. de J. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/RIDE.V13I26.1478>
- Echevarría Jiménez, M. Y. (2018). *Estilos de manejo de conflicto y estrés laboral en personal de salud de un Hospital del distrito de Surquillo, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25488/Echevarria_JMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ehrlich, C., & Milston, S. (2023). Subgroup specific relations between the goal-striving reasons framework and subjective well-being. *Current Psychology*, 43(6), 4987–5006. <https://doi.org/10.1007/S12144-023-04700-3/TABLES/10>
- Espinoza, E. M. M., Quiroz, N. M. F., Rivera, F. F. L., Galarza, C. R. C., Fierro, Y. E. C., & Bernal, L. R. V. (2023). Calidad de vida laboral y desempeño del personal en un Hospital Materno Infantil del Perú. *Vive Revista de Salud*, 6(16), 129–141. <https://doi.org/10.33996/REVISTAVIVE.V6I16.212>
- Fajardo Aguilar, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Geels, F. (2022). Causality and explanation in socio-technical transitions research: Mobilising epistemological insights from the wider social sciences. *Research Policy*, 51(6), 104537. <https://doi.org/10.1016/J.RESPOL.2022.104537>

- Grailey, K., Leon-Villapalos, C., Murray, E., & Brett, S. J. (2021). The Psychological Impact of the Workplace Environment in Critical Care A Qualitative Exploration. *Human Factors in Healthcare*, 1, 100001. <https://doi.org/10.1016/J.HFH.2021.100001>
- Gumusler Basaran, A., Kefeli Col, B., & Genc Kose, B. (2024). Evaluation of the Relationship between the Levels of Patience and Tranquillity and Conflict Resolution Styles of Executive Nurses. *Journal of Nursing Management*, 2024, 6651729. <https://doi.org/10.1155/2024/6651729>
- Hachoumi, N., Eddabbah, M., & El Adib, A. R. (2023). Health sciences lifelong learning and professional development in the era of artificial intelligence. *International Journal of Medical Informatics*, 178, 105171. <https://doi.org/10.1016/J.IJMEDINF.2023.105171>
- Hasanvand, M., Pourzamani, H., Heidari, Z., & Nouri, A. (2023). Determining the Relationship between Personality Characteristics and Job Performance of Health Worker in Lorestan Province, Iran. *Journal of Health System Research*, 19(3), 227–232. <https://doi.org/10.48305/jhsr.v19i3.1507>
- Huo, M. L., & Jiang, Z. (2023). Work–life conflict and job performance: The mediating role of employee wellbeing and the moderating role of trait extraversion. *Personality and Individual Differences*, 205, 112109. <https://doi.org/10.1016/J.PAID.2023.112109>
- Hussmann, K. (2020). Corrupción en el sector salud. Recomendaciones prácticas para donantes. *Chr. Michelsen Institute, U4 Issue 2020:16*, 1–92.
- Kasemy, Z. A., Sharif, A. F., Bahgat, N. M., Abdelsattar, S., & Abdel Latif, A. A. (2023). Emotional intelligence, workplace conflict and job burn-out among critical care physicians: a mediation analysis with a cross-sectional study design in Egypt. *BMJ Open*, 13(10). <https://doi.org/10.1136/BMJOPEN-2023-074645>
- Kotronoulas, G., & Papadopoulou, C. (2023). A Primer to Experimental and Nonexperimental Quantitative Research: The Example Case of Tobacco-Related Mouth Cancer. *Seminars in Oncology Nursing*, 39(2), 151396. <https://doi.org/10.1016/J.SONCN.2023.151396>
- Kwon, B., & Farndale, E. (2020). Employee voice viewed through a cross-cultural lens. *Human Resource Management Review*, 30(1), 100653. <https://doi.org/10.1016/J.HRMR.2018.06.002>

- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J. M., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021a). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021b). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V21I2.3706>
- Manya Aqqehua, M. (2022). *Manejo de conflictos y compromiso organizacional del personal de salud de una Microred en el Cusco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98021/Manya_AM-SD.pdf?sequence=4
- Marye, M., & Yosef, T. (2022). Determinants of health professionals' engagement at Mizan-Tepi University Teaching Hospital in Southwest Ethiopia. *Heliyon*, 8(12), e12363. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2022.E12363>
- Moore, H. L., Bakker, A. B., van Mierlo, H., & van Woerkom, M. (2024). Daily strengths use and work performance: A self-determination perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 97(1), 190–208. <https://doi.org/10.1111/joop.12466>
- Mzangwa, S. T. (2015). Descriptive analysis of the theoretical perspectives in employment relations. *Corporate Ownership and Control*, 13(1CONT1), 184–194. <https://doi.org/10.22495/COCV13I1C1P5>
- Nguyen, H. C. (2019). An investigation of professional development among educational policy-makers, institutional leaders and teachers. *Management in Education*, 33(1), 32–36. https://doi.org/10.1177/0892020618781678/ASSET/IMAGES/10.1177_0892020618781678-IMG1.PNG
- Nowrouzi-Kia, B., Sithamparanathan, G., Nadesar, N., Gohar, B., & Ott, M. (2022). Factors associated with work performance and mental health of healthcare workers during pandemics: a systematic review and meta-

- analysis. *Journal of Public Health*, 44(4), 731–739.
<https://doi.org/10.1093/PUBMED/FDAB173>
- OMS. (2020). Código de prácticas mundial de la OMS sobre contratación internacional de personal de salud. *63ª Asamblea Mundial de La Saud*, 1–9.
<https://www.who.int/es/publications/m/item/nri-2021>
- OMS. (2022, September 28). *La salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de La Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ortega Villa, E., Medina Valentón, E., García Ramírez, P. E., Pacheco Sánchez, A. A., & Lugo Machado, J. A. (2022). Mediación de conflictos, competencia no difundida en médicos en formación: revisión. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1971. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.14>
- Ousman, Y. A., & Hailu, B. W. (2023). Job Performance and Associated Factors Among Health Workers Working in Public Hospitals of West Hararghe Zone, Oromia Region, Eastern Ethiopia. *International Journal of Science, Technology and Society 2023, Volume 11, Page 245*, 11(6), 245–254.
<https://doi.org/10.11648/J.IJSTS.20231106.16>
- Pérez-Dueñas, C., Sánchez-Moral, J., & Checa, P. (2023). Influencia del manejo de conflictos y la regulación emocional en la violencia cometida en la pareja. *Psychology, Society & Education*, 15(1), 20–29.
<https://doi.org/10.21071/PSYE.V15I1.14570>
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao - Peru. *Rev. Ciencia y Cuidado*, 20(1), 123–132.
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020%0Ahttp://revistasum.unanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>
- Quispe-Barra, M., Lora-Loza, M., Cedrón-León, Y., & Rodríguez-Vega, J. (2021). Motivation and work performance in the Regional Health Management La Libertad, in times of COVID-19 . *BTSym2021*, 191(1), 1–9.
https://www.researchgate.net/publication/358101530_Motivation_and_work_performance_in_the_Regional_Health_Management_La_Libertad_in_times_of_COVID-19
- Rostovtseva, V. V., Puurtinen, M., Méndez Salinas, E., Cox, R. F. A., Groothuis, A. G. G., Butovskaya, M. L., & Weissing, F. J. (2023). Unravelling the many

- facets of human cooperation in an experimental study. *Scientific Reports*, 13(1), 19573. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-46944-w>
- Saberfarzam, A., Reshadatjoo, H., & Ghourchian, N. (2022). The Relationship between the Quality of Work-Life, Psychological Capital, and Job Performance: A Study on Health Researchers. *Payesh*, 21(4), 377–384. <https://doi.org/10.52547/payesh.21.4.377>
- Shum, C., Ghosh, A., & Garlington, J. (2020). Why won't she break rules to promote service? Effects of gender, gender identification, and honesty. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102607. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2020.102607>
- Song, J., Shi, X., Zheng, X., Lu, G., & Chen, C. (2024). The impact of perceived organizational justice on young nurses' job performance: a chain mediating role of organizational climate and job embeddedness. *BMC Nursing*, 23(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12912-024-01898-W>
- Taherdoost, H. (2022). Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire. *Asian Journal of Managerial Science*, 11(1), 8–16. <https://doi.org/10.51983/AJMS-2022.11.1.3087>
- Tuan, H. M., Huong, T. T. H., & Tung, L. V. (2023). Conflict management styles of nurse managers and influencing factors in children's hospital, Vietnam. *Journal of Integrative Nursing*, 5(4), 266–272. https://doi.org/10.4103/jin.jin_103_23
- Vega Guevara, M. R. (2022). *Manejo de conflictos y compromiso organizacional del personal de salud de una Microred en el Cusco, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98021/Manya_AM-SD.pdf?sequence=4
- Vera Ychpas, G. (2023). *Engagement y desempeño laboral en el personal de salud de una clínica de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2522/Vera%20Ychpas%2c%20Gerdi%20Sebastian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Walters, D. (2024). Professions, power and paradox in occupational safety and health in the 21st century. *Safety Science*, 174, 106446. <https://doi.org/10.1016/J.SSCI.2024.106446>
- WHO. (2020). Interim report 27 August 2020 1. *Pulse Survey on Continuity of Essential Health Services during the COVID-19 Pandemic, August*, 1–21. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334048/WHO-2019-nCoV-EHS_continuity-survey-2020.1-eng.pdf
- Yang, T., Jiang, X., & Cheng, H. (2022). Employee Recognition, Task Performance, and OCB: Mediated and Moderated by Pride. *Sustainability* 2022, Vol. 14, Page 1631, 14(3), 1631. <https://doi.org/10.3390/SU14031631>
- Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X., & Li, Y. (2022). The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor. *Frontiers in Psychology*, 13, 729131. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.729131/BIBTEX>
- Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10, 890400. <https://doi.org/10.3389/FPUBH.2022.890400>

Anexos

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Manejo de conflictos	Es una técnica empleada para solucionar inconvenientes en situaciones sociales en las cuales se aplican distintas estrategias como la integración, dominio, compromiso y evitación (Gumusler Basaran et al., 2024).	Las dimensiones que se considerarán para la evaluación de esta variable serán la asertividad y la cooperatividad mediante la escala de manejo de conflictos de Thomas y Kilman (Manya Aquehua, 2022).	Asertividad Cooperación	Competencia Compromiso Evitación Acomodación Colaboración	Likert 1 a 5 Categorica ordinal
Desempeño laboral	Considera los deberes laborales, habilidades, competencias clínicas y calidad del trabajo personal salud	En esta variable se consideran como dimensiones al desarrollo del profesional, relaciones laborales, reconocimiento	Desarrollo Relaciones	Capacitación Solución Iniciativa Ideas Adaptabilidad Colegas Superiores Equipos Confianza Comprensión	Likert 1 a 5 Categorica ordinal

(Nowrouzi-Kia et al., 2022).	en el trabajo y ambiente laboral mediante el cuestionario de Bayón (Vera Ychpas, 2023)	Reconocimiento	Valorado Motivación Ascenso Incentivos Premiaciones Recursos Seguridad
		Ambiente	Apoyo Puesto Políticas

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario para medir el manejo de conflictos

Estimado profesional de la salud este cuestionario de manejo de conflictos está diseñado específicamente para profesionales de la salud, con el objetivo de evaluar y mejorar sus habilidades en esta área crítica. La implementación de este cuestionario permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para fortalecer las competencias de los profesionales de la salud en la gestión de conflictos. Además, fomenta un enfoque proactivo y colaborativo, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.

Este instrumento es una herramienta valiosa para todos los profesionales de la salud, ayudándoles a enfrentar los desafíos diarios con mayor confianza y eficacia, se agradece su participación.

No hay preguntas correctas o incorrectas, puede responder de acuerdo a su criterio conforme a la siguiente puntuación:

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

	Ítem	1	2	3	4	5
1	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.					
2	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón					
3	Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.					
4	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.					
5	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición					
6	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.					
7	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.					
8	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.					
9	Permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías					
10	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.					
11	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.					
12	Propongo una solución intermedia					

13	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.					
14	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.					
15	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones					
16	Algunas veces evito tomar posiciones que puedan crear conflictos.					
17	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema					
18	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.					
19	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.					
20	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.					
21	Trato de no herir los sentimientos del otro					
22	Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos					
23	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.					
24	Procuró de no herir los sentimientos de la otra persona.					
25	Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.					
26	Manifiesto mis ideas y pregunto las suyas					
27	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.					
28	Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.					
29	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.					
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.					

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Estimado profesional de la salud este cuestionario ha sido diseñado con el objetivo de evaluar de manera sistemática y objetiva el rendimiento de los empleados en el ámbito sanitario, identificando tanto sus fortalezas como las áreas que requieren desarrollo. El propósito de esta evaluación es proporcionar retroalimentación constructiva que permita a los profesionales de la salud mejorar continuamente sus competencias y habilidades, asegurando así una atención de calidad a los pacientes. Además, este proceso busca alinear el desempeño individual con los objetivos estratégicos de la organización, promoviendo un entorno de trabajo eficiente y motivador.

Agradecemos su participación y honestidad al completar este cuestionario, ya que su colaboración es esencial para lograr una evaluación precisa y efectiva.

No hay preguntas correctas o incorrectas, puede responder de acuerdo a su criterio conforme a la siguiente puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	Ítem	1	2	3	4	5
	Desarrollo					
1	Recibo capacitaciones que me permiten mejorar mis habilidades.					
2	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.					
3	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes					
4	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.					
5	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir,					
	Relaciones					
6	Entablo una buena comunicación con mis colegas.					
7	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.					
8	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.					
9	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo.					
10	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.					
	Reconocimiento					

11	Valoran mi esfuerzo cuando culmino determinadas tareas.					
12	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.					
13	Tengo deseos de ascender profesionalmente.					
14	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.					
15	Me brindan premiaciones en función a mis logros alcanzados.					
	Ambiente					
16	Me otorgan los recursos necesarios para culminar con mis funciones.					
17	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.					
18	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero.					
19	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.					
20	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.					

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Christian Antonio Vera Torres

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Manejo de Conflictos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Servicios de Salud.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente,

CARMEN GRANDA NEIRA
D.N.I 40747564



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024.*

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS

Definición de la variable: Es una técnica empleada para solucionar inconvenientes en situaciones sociales en las cuales se aplican distintas estrategias como la integración, dominio, compromiso y evitación (Gumusler Basaran et al., 2024).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S	C	C	R	Observación
			U	I	C	R	
			F	F	F	F	
			C	C	C	C	
			D	D	D	D	
			A	A	A	A	
			C	C	C	C	
			O	O	O	O	
			S	S	S	S	
Asertividad	Competencia	1. Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1	1	1	1	
		2. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	1	1	1	1	
		3. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.	1	1	1	1	
		4. Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	1	1	1	1	
		5. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
		6. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
	Compromiso	7. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	1	1	1	1	
		8. Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1	1	1	1	
		9. Permito al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	1	1	1	1	
		10. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1	1	1	1	
		11. Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	1	1	1	1	
		12. Propongo una solución intermedia.	1	1	1	1	



Evitación	13. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1	1	1	1		
	14. Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1	1	1	1		
	15. Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	1	1	1	1		
	16. Algunas veces evito tomar posiciones que puedan crear conflictos.	1	1	1	1		
	17. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	1	1	1	1		
	18. Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	1	1	1	1		
Acomodación	19. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	1	1	1	1		
	20. Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	1	1	1	1		
	21. Trato de no herir los sentimientos del otro.	1	1	1	1		
	22. Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	1	1	1	1		
	23. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1	1	1	1		
	24. Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.	1	1	1	1		
Cooperatividad	Colaboración	1. Busco insistentemente ayuda de la otra persona, para encontrar una solución.	1	1	1	1	
		2. Manifiesto mis ideas y pregunto las suyas.	1	1	1	1	
		3. Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1	1	1	1	
	Cooperatividad	4. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	1	1	1	1	
		5. Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	1	1	1	1	
		6. Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Escala de manejo de conflictos de Thomas y Kilman
Objetivo del instrumento	Evaluar y mejorar sus habilidades en esta área crítica. La implementación de este cuestionario permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para fortalecer las competencias de los profesionales de la salud en la gestión de conflictos. Además, fomenta un enfoque proactivo y colaborativo, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.
Nombres y apellidos del experto	Christian Vera Torres
Documento de identidad	06785064
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	952326575
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Jessica Vidal Jaque

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Manejo de Conflictos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Servicios de Salud.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente,


CARMEN GRANDA NEIRA

D. N.º 40747554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

Nota: Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2006).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Escala de manejo de conflictos de Thomas y Kitman
Objetivo del instrumento	Evaluar y mejorar sus habilidades en esta área crítica. La implementación de este cuestionario permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para fortalecer las competencias de los profesionales de la salud en la gestión de conflictos. Además, fomenta un enfoque proactivo y colaborativo, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.
Nombre y apellidos del experto	Jessica Vidal Jaque
Documento de identidad	00918504
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	989177214
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Luz Morón Peña

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Manejo de Conflictos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente,

CARMEN GRANDA NEIRA
DNI 40747554



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MANEJO DE CONFLICTOS

Definición de la variable: Es una técnica empleada para solucionar inconvenientes en situaciones sociales en las cuales se aplican distintas estrategias como la integración, dominio, compromiso y evitación (Gumusler Basaran et al., 2024)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S U T I C I E N C I A	C I D E A D O	C O H E R E N C I A	R E S P E T A R C I A	Observación
Asertividad	Competencia	1. Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	1	1	1	1	
		2. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	1	1	1	1	
		3. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.	1	1	1	1	
		4. Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	1	1	1	1	
		5. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
		6. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	1	1	1	1	
	Compromiso	7. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	1	1	1	1	
		8. Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	1	1	1	1	
		9. Permiso al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	1	1	1	1	
		10. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.	1	1	1	1	
		11. Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él y la mía.	1	1	1	1	
		12. Propongo una solución intermedia.	1	1	1	1	



Cooperatividad	Evitación	13. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables.	1	1	1	1			
		14. Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien.	1	1	1	1			
		15. Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones.	1	1	1	1			
		16. Algunas veces evito tomar posiciones que puedan crear conflictos.	1	1	1	1			
		17. Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	1	1	1	1			
		18. Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	1	1	1	1			
	Asimediación	Asimediación	19. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	1	1	1	1		
			20. Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	1	1	1	1		
			21. Trato de no herir los sentimientos del otro.	1	1	1	1		
			22. Si la posición de la otra persona es muy importante para él, le dejo satisfacer sus deseos.	1	1	1	1		
			23. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona.	1	1	1	1		
			24. Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona.	1	1	1	1		
		Colaboración	Colaboración	1. Busco insistentemente ayuda de la otra persona para encontrar una solución.	1	1	1	1	
				2. Manifiesto mis ideas y pregunto las suyas.	1	1	1	1	
				3. Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	1	1	1	1	
				4. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	1	1	1	1	
				5. Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	1	1	1	1	
				6. Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Escala de manejo de conflictos de Thomas y Kíman
Objetivo del instrumento	Evaluar y mejorar sus habilidades en esta área crítica. La implementación de este cuestionario permitirá identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias personalizadas para fortalecer las competencias de los profesionales de la salud en la gestión de conflictos. Además, fomenta un enfoque proactivo y colaborativo, promoviendo un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.
Nombres y apellidos del experto	Luz Morón Peña
Documento de identidad	22199505
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de Servicios de Salud
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	985433011
Firma	
Fecha	27 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Christian Antonio Vera Torres

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Desempeño laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Servicios de Salud.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente.


CARMEN GRANDA NEIRA

D.N.I. 40747554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Considera los deberes laborales, las habilidades, competencias clínicas y calidad del trabajo del personal de salud

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S	C	C	R	Observación
			U	I	G	O	
			T	A	H	I	
			I	D	E	N	
			C	B	N	C	
			C	A	C	I	
			I	A	A	A	
DESARROLLO	Capacitación	Recibo capacitaciones que me permiten mejorar mis habilidades.	1	1	1	1	
	Solución	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.	1	1	1	1	
	Iniciativa	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes.	1	1	1	1	
	Ideas	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir.	1	1	1	1	
RELACIONES	Colegas	Entablo una buena comunicación con mis colegas.	1	1	1	1	
	Superiores	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.	1	1	1	1	
	Equipos	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.	1	1	1	1	
	Confianza	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Comprensión	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	1	1	1	1	



RECONOCIMIENTO	Valorada	Valoran mi esfuerzo cuando cumplo determinadas tareas.	1	1	1	1	
	Motivación	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.	1	1	1	1	
	Ascenso	Tengo deseos de ascender profesionalmente.	1	1	1	1	
	Incentivos	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.	1	1	1	1	
	Premiaciones	Me brindan premiaciones en función a mis logros alcanzados.	1	1	1	1	
AMBIENTE	Recursos	Me otorgan los recursos necesarios para cumplir con mis funciones.	1	1	1	1	
	Seguridad	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Apoyo	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero.	1	1	1	1	
	Puesto	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.	1	1	1	1	
	Políticas	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.	1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Medición de desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar de manera sistemática y objetiva el rendimiento de los empleados en el ámbito sanitario, identificando tanto sus fortalezas como las áreas que requieren desarrollo. El propósito de esta evaluación es proporcionar retroalimentación constructiva que permita a los profesionales de la salud mejorar continuamente sus competencias y habilidades, asegurando así una atención de calidad a los pacientes.
Nombres y apellidos del experto	Christian Vera Torres
Documento de identidad	06785084
Años de experiencia en el área	17 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	952326575
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Jessica Vidal Jaque

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Desempeño laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión de Servicios de Salud.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente,

.....
CARMEN GRANDA NEIRA
D.N. 1 40747554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024.*

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Considera los deberes laborales, las habilidades, competencias clínicas y calidad del trabajo del personal de salud

Dimensiones	Indicadores	Items	S u f i c i e n c i a	C o n f i d e n c i a	C o m p e t e n c i a	R e s p o n s a b i l i d a d	Observación
DESARROLLO	Capacitación	Recibo capacitaciones que me permiten mejorar mis habilidades.	/	/	/	/	
	Solución	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.	/	/	/	/	
	Iniciativa	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes.	/	/	/	/	
	Ideas	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.	/	/	/	/	
	Adaptabilidad	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir.	/	/	/	/	
RELACIONES	Collegas	Entablo una buena comunicación con mis colegas.	/	/	/	/	
	Superiores	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.	/	/	/	/	
	Equipos	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos.	/	/	/	/	
	Confianza	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo.	/	/	/	/	
	Comprensión	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	/	/	/	/	



RECONOCIMIENTO	Valorado	Valoran mi esfuerzo cuando cumpla determinadas tareas.	/	/	/	/	
	Motivación	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.	/	/	/	/	
	Ascenso	Tengo deseos de ascender profesionalmente.	/	/	/	/	
	Incentivos	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.	/	/	/	/	
	Premaciones	Me brindan premaciones en función a mis logros alcanzados.	/	/	/	/	
AMBIENTE	Recursos	Me otorgan los recursos necesarios para cumplir con mis funciones.	/	/	/	/	
	Seguridad	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.	/	/	/	/	
	Apoyo	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero.	/	/	/	/	
	Puesto	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.	/	/	/	/	
	Políticas	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.	/	/	/	/	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Medición de desempeño laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar de manera sistemática y objetiva el rendimiento de los empleados en el ámbito sanitario, identificando tanto sus fortalezas como las áreas que requieren desarrollo. El propósito de esta evaluación es proporcionar retroalimentación constructiva que permita a los profesionales de la salud mejorar continuamente sus competencias y habilidades, asegurando así una atención de calidad a los pacientes.
Nombres y apellidos del experto	Jessica Vidal Jaque
Documento de identidad	09918504
Años de experiencia en el área	9 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	989177214
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Luz Morón Peña

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Desempeño laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

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

Atentamente,

CARMEN GRANDA NEIRA
DNI 40747554



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: *Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Definición de la variable: Considera los deberes laborales, las habilidades, competencias clínicas y calidad del trabajo del personal de salud

Dimensiones	Indicadores	Items	S u r t i c i e n c i a	C l i a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
DESARROLLO	Capacitación	Recibo capacitaciones que me permitan mejorar mis habilidades.	1	1	1	1	
	Solución	Cuento con la capacidad para solucionar cualquier problema que se presente.	1	1	1	1	
	Iniciativa	Tomo la iniciativa para conseguir las metas empresariales sin esperar a recibir órdenes	1	1	1	1	
	Ideas	Aporto ideas que contribuyen al crecimiento organizacional.	1	1	1	1	
	Adaptabilidad	Me adapto con facilidad ante cualquier cambio que pueda ocurrir.	1	1	1	1	
RELACIONES	Colegas	Entablo una buena comunicación con mis colegas.	1	1	1	1	
	Superiores	Mantengo una comunicación transparente con mis superiores.	1	1	1	1	
	Equipos	Formo equipos de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos	1	1	1	1	
	Confianza	Se fomenta relaciones de confianza en mi puesto de trabajo	1	1	1	1	
	Comprensión	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores	1	1	1	1	



RECONOCIMIENTO	Valorado	Valoran mi esfuerzo cuando cumlo determinadas tareas.	1	1	1	1	
	Motivación	Me siento motivado a seguir cumpliendo con mis funciones.	1	1	1	1	
	Ascenso	Tengo deseos de ascender profesionalmente	1	1	1	1	
	Incentivos	Recibo incentivos económicos cuando mi desempeño es eficiente.	1	1	1	1	
	Premiaciones	Me brindan premiaciones en función a mis logros alcanzados.	1	1	1	1	
AMBIENTE	Recursos	Me otorgan los recursos necesarios para culminar con mis funciones.	1	1	1	1	
	Seguridad	Me siento seguro en mi puesto de trabajo.	1	1	1	1	
	Apoyo	Recibo el apoyo de los directivos cuando lo requiero	1	1	1	1	
	Puesto	El puesto donde laboro está acorde con mis capacidades.	1	1	1	1	
	Políticas	Estoy conforme con las políticas establecidas por la dirección.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Medición de desempeño laboral
Objetivo del instrumento	evaluar de manera sistemática y objetiva el rendimiento de los empleados en el ámbito sanitario, identificando tanto sus fortalezas como las áreas que requieren desarrollo. El propósito de esta evaluación es proporcionar retroalimentación constructiva que permita a los profesionales de la salud mejorar continuamente sus competencias y habilidades, asegurando así una atención de calidad a los pacientes
Nombres y apellidos del experto	Luz Morón Peña
Documento de identidad	22196605
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión de Servicios de Salud
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Salud
Cargo	Especialista en Salud Pública
Número telefónico	985433011
Firma	
Fecha	29 de mayo del 2024

Validez del cuestionario sobre MANEJO DE CONFLICTOS

Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

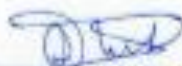
ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES			V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	1	1	1
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
16	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
21	1	1	1	1
22	1	1	1	1
23	1	1	1	1
24	1	1	1	1
25	1	1	1	1
26	1	1	1	1
27	1	1	1	1
28	1	1	1	1
29	1	1	1	1
30	1	1	1	1
V Aiken				1

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 30 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 3 jueces. Se obtuvo un resultado de 1, por lo que se considera que existe

una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera **VÁLIDO** el instrumento para el área de aplicación.



Sr. Mg. Christian Vera Torres



Sra. Dra. Jessica Vidal Jaque



Sra. Mg. Luz Morón Peña

Validez del cuestionario sobre DESEMPEÑO LABORAL

Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES			V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	1	1
10	1	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	1	1	1
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
16	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	1	1
V Aiken				1

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 20 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 3 jueces. Se obtuvo un resultado de 1, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera **VÁLIDO** el instrumento para el área de aplicación.



 Sr. Mg. Christian Vera Torres



 Sra. Dra. Jessica Vidal Jaque



 Sra. Mg. Luz Morón Peña

Anexo 4 Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad del Instrumento sobre “Manejo de conflictos”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	9	90,0
	Excluido ^a	1	10,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	30

El valor que se obtuvo para el instrumento de “Manejo de conflictos” que tienen los Profesionales de salud fue de $\infty = 0.827$ por lo cual un instrumento estadísticamente es confiable por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

Confiabilidad del Instrumento sobre “Desempeño laboral”

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	9	90,0
	Excluido ^a	1	10,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	20

El valor que se obtuvo para el instrumento de “Desempeño laboral” que tienen los Profesionales de salud fue de $\infty = 0.789$ por lo cual un instrumento estadísticamente es confiable por su resultado estadístico en alfa de Cronbach que supera el 0.70.

Anexo 5. Consentimiento Informado

Título de investigación: Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024

Investigador: Carmen Granda Neira

Propósito del estudio: Le invitamos a participar en la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la influencia significativa del manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud, de una institución pública, 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del programa de estudio Maestría en Gestión de Servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima-Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad y con el permiso de su institución donde labora.

Impacto del estudio: El estudio permitirá que conocer que el manejo de conflictos influye significativamente en el desempeño laboral de los profesionales de la salud.

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y preguntas sobre situaciones de conflicto laboral y su manejo, así como preguntas relacionadas con su desempeño en el trabajo.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario 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 alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio nos 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: email: cgrandan@ucvvirtual.edu.pe y/o asesoras Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, correo: mmenesesl@ucv.edu.pe, Mg. Elizabeth Teresa Diestra Cueva, correo: ediestra@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: _____

Anexo 7. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

 PERÚ Ministerio de Salud	OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	 Minsa Ministerio de Salud
--	---	---

"Sistema de la Calidad de los Servicios para Mujeres y Niños"
"Año del Bicentenario de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jesus Maria, 30 de Mayo del 2024

OFICIO N° D002344-2024-OGGRH-MINSA

Señora
HELGA R. MAJO MARRUFO
Directora
Escuela de Posgrado UCV
Písal Lima Campus Los Olivos
Av. Alfredo Mendola 6232
Los Olivos

Asunto : RESPUESTA A SOLICITUD PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACION EN EL MINSA.

Referencia : a) CARTA P. 0186-2024-UCV/VA-EPG-FD1/2
b) Nota Informativa N° D000176-2024-OGGRH-CDRH-ECC-MINSA N° EXP : 2024-0121960

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al documento de la referencia a), mediante el cual presenta a la señora **Carmen María Granda Neira de Melgar**, como estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en su casa de estudios, quien viene desarrollando la tesis denominada **Manejo de conflictos en el desempeño laboral de los profesionales de salud de una institución pública, 2024**. Asimismo, solicita se le otorgue autorización para aplicar un cuestionario a los servidores del Ministerio de Salud, dicho instrumento coadyuvará a la obtención de su grado de Maestra.

Al respecto, de acuerdo al documento de la referencia b), del Equipo de Gestión de Capacidades de la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de esta Oficina General, este Despacho autoriza a la mencionada profesional para que aplique el instrumento de investigación académica que será parte de su trabajo de investigación, para lo cual deberá tener la declaración jurada adjunta al presente documento, el cuestionario solo podrá ser aplicado en la Administración Central del Ministerio de Salud, previa coordinación con las áreas.

Sin otro particular, reitero a usted las muestras de mi especial consideración y estima.

Agradamiento.

Documento firmado digitalmente

LUIS ALBERTO TELLO VERASTEGUI
DIRECTOR GENERAL
OFICINA GENERAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
MINISTERIO DE SALUD

LATV CLMP IRALV

 Minsa Ministerio de Salud Av. Alfredo Mendola 6232 Los Olivos	 Minsa Ministerio de Salud Av. Alfredo Mendola 6232 Los Olivos	 Este documento es una copia impresa de un documento digitalizado y firmado digitalmente. Para verificar su validez, consulte el sitio web del Ministerio de Salud: www.minsa.gob.pe	 Minsa Ministerio de Salud	 Minsa Ministerio de Salud	2024
---	---	--	--	---	-------------