



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA DE ENSAYO:

**Incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño
del personal de Salud Pública Del Ecuador.**

AUTORAS:

**Páez Acurio Jimena Estefani
Vera Guerrero Geovanna Katerine**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por los maestrantes **Licenciada en Enfermería Jimena Estefani Páez Acurio y Obstetriz Geovanna Katerine Vera Guerrero**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PH.D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Jimena Estefani Páez Acurio y Geovanna Katherine Vera Guerrero**

DECLARAMOS QUE:

El ensayo **Incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño del personal de salud pública del Ecuador** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 13 días del mes de Septiembre del año 2023

LAS AUTORAS:



Firmado electrónicamente por:
**JIMENA ESTEFANI
PAEZ ACURIO**



Firmado electrónicamente por:
**GEOVANNA KATERINE
VERA GUERRERO**

Jimena Estefani Páez Acurio

Geovanna Katherine Vera Guerrero



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Jimena Estefani Páez Acurio y Geovanna Katherine Vera Guerrero**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño del personal de salud pública del Ecuador**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 13 días del mes de Septiembre del año 2023

LAS AUTORAS



Firmado electrónicamente por:
JIMENA ESTEFANI
PAEZ ACURIO



Firmado electrónicamente por:
GEOVANNA KATERINE
VERA GUERRERO


Jimena Estefani Páez Acurio

Geovanna Katherine Vera Guerrero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

Ensayo - Paez y Vera

3% Similitudes
 < 1% Texto entre comillas
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Ensayo - Paez y Vera.docx
 ID del documento: 8cd51ccc5eddb36a6ccce4d9ebd8d4d09c723b1
 Tamaño del documento original: 494,4 kB


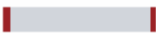



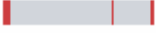

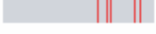


Depositante: Ángel Aurelio Castro Peñarreta
 Fecha de depósito: 2/9/2023
 Tipo de carga: interface
 fecha de fin de análisis: 2/9/2023

Número de palabras: 11.685
 Número de caracteres: 79.398

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

| Nº | Descripciones | Similitudes | Ubicaciones | Datos adicionales |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 |  Guerrero_Sandra_Tesis Metodológico revisada 3.docx Guerrero_Sandra... El documento proviene de mi grupo 18 fuentes similares | 4% |  | Palabras idénticas: 4% (493 palabras) |
| 2 |  localhost Incidencia de la comunicación interna en el bienestar laboral del GAD ... http://localhost:8080/mba/bibstream/331717969/DT-UCSG-POS-MGSS-334.pdf.txt 16 fuentes similares | 4% |  | Palabras idénticas: 4% (457 palabras) |
| 3 |  localhost Análisis del clima organizacional de la empresa BLXASESOR S.A. http://localhost:8080/mba/bibstream/331719021/DT-UCSG-POS-MAF-397.pdf.txt 21 fuentes similares | 3% |  | Palabras idénticas: 3% (342 palabras) |
| 4 |  repositorio.utn.edu.ec Estrés laboral del personal de enfermería del servicio de ... http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/121556/PG_1072_TRABAJO_GRADO.pdf.txt 9 fuentes similares | 1% |  | Palabras idénticas: 1% (176 palabras) |
| 5 |  fundacionmenteclara.org.ar Conflictos laborales y las relaciones interpersonales... https://fundacionmenteclara.org.ar/revista/index.php/RCA/article/view/274/486 8 fuentes similares | 1% |  | Palabras idénticas: 1% (153 palabras) |

AGRADECIMIENTO

“La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo” Nelson Mandela

Iniciando con esta frase queremos agradecer a Dios, quien nos bendijo y nos llenó de fuerzas y sabiduría para nunca perder la fe y adquirir nuevos conocimientos para el bien de la sociedad.

A nuestras familias, quienes siempre confiaron en nosotros, siempre nos apoyaron nos impulsaron y motivaron cada día a crecer como persona, como profesional y nunca nos dejaron desanimar.

A los catedráticos, quienes aportaron su granito de arena para nuestra formación como profesional.

Sobre todo, a nuestros padres por enseñarnos con su ejemplo a ser perseverantes y constante con los sueños, por apoyarnos, por confiar y apostar en cada meta que hemos tenido en la vida.

DEDICATORIA

Este título es una de las tantas metas que nos hemos propuesto como profesionales, el cual dedicamos a Dios, por cada día de vida y experiencias adquiridas.

Dedicamos nuestro trabajo de titulación a nuestras familias porque su amor confianza y apoyo han sido el motor para poder llevar a cabo una de nuestras tantas metas, y con esto demostramos que solo se puede llegar a la excelencia con perseverancia y constancia.

A nuestros padres por que no han ayudado a crecer como personas como profesionales y a confiar y creer en nuestras capacidades en todas nuestras etapas estudiantiles.

Sin más que decir queda claro que la familia es la base de la sociedad somos bendecidas por tener una familia a quienes dedicarles cada triunfo

Sin ellos no seríamos quienes ahora somos, gracias familia.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual, las organizaciones suelen explotar el potencial de cada individuo fomentando la creatividad, brindando confianza en sí mismo y orgullo personal. Asimismo, diversas teorías de la motivación relacionadas con las necesidades y la higiene muestran que el primer instinto de las personas es la supervivencia, y cuando se satisfacen nace el compañerismo, la camaradería y la participación en grupos, lo que se convierte en una prioridad para la estabilidad y el crecimiento (Pineda y Yalli, 2018). Cuando las condiciones de trabajo en las empresas se deterioran, surgen conflictos laborales, más conocidos como conflictos organizacionales, los cuales pueden impedir el logro de deseos, voluntad, metas u objetivos (Ferragud, 2019). Chiavenato (2009) define el conflicto organizacional como parte esencial de la vida organizacional que no es casual ni accidental, sino inherente a la vida empresarial; se refiere a una fuerza que cambia el comportamiento normal de una organización, tanto positiva como negativamente (Chiavenato, 2009).

Las situaciones de conflicto dentro de una organización tienen muchas consecuencias a muchos niveles, afectando tanto a las personas que la componen como a la propia organización, e incurrir en muchos costos emocionales y económicos (León, 2022). Esta contradicción surge de las relaciones que se construyen entre equipos profesionales, pares o personas con diferentes responsabilidades dentro de una organización. Las discrepancias deben ser entendidas y analizadas considerando factores que alteran el funcionamiento normal. Identifique la causa raíz o el motivo del problema antes de abordarlo (Vargas, 2020).

Ignorar el conflicto puede conducir a situaciones graves si no se resuelve o controla su aparición, por ejemplo, discusión constante, bajas por enfermedad o crueldad o violencia, ya que los conflictos surgen entre los empleados de la organización por razones personales, humanas o de la naturaleza y cultura de la misma constituyen una fuente de grandes pérdidas económicas y humanas (Rymanov & Bocharova, 2019).

Una mala gestión de los conflictos laborales entre los trabajadores sanitarios puede provocar altos niveles de estrés y afectar negativamente a la satisfacción laboral. La respuesta y resolución adecuadas de estos conflictos es fundamental para crear un ambiente de trabajo

saludable y garantizar la satisfacción y el bienestar de los profesionales sanitarios. Esto fomenta una cultura de respeto mutuo, cooperación y apoyo, que contribuye a una mayor productividad y calidad de la atención (Díaz y Páez, 2023).

Los conflictos organizacionales en los centros de salud públicos también pueden afectar la moral y la motivación de los empleados. Cuando los empleados sienten que los problemas de desempeño no se están abordando de manera efectiva, pueden sentirse frustrados e insatisfechos. Esto puede llevar a una disminución del compromiso y la pasión en el trabajo, afectando la calidad y productividad para lograr objetivos a largo plazo (Alonzo, 2023).

En el caso del sector de la salud en Ecuador el 55% de los conflictos que se presentan son de carácter personal, el 43% son conflictos laborales, el 25% de estos últimos se deben a la falta de cohesión del grupo o trabajo en equipo, el 25% se deben a afirmaciones de beneficio personal, y el 20% falta de la comunicación con los demás (Albuja, 2021). Teniendo en cuenta estos elementos es necesario decir que los conflictos laborales pueden estar afectando el desempeño laboral de los trabajadores y por esta razón se hace necesario determinar si en el sector de salud pública ecuatoriano la existencia de conflictos internos laborales está incidiendo en el desempeño del personal que allí labora y este constituye el objetivo del presente ensayo.

El documento que se presenta se estructura de la forma siguiente: primeramente, la presente introducción, seguida de la segunda sección nombrada Cuerpo, la cual a su vez se subdivide en los siguientes epígrafes: definición de conflictos laborales, conflictos laborales en el sector de salud, conflictos laborales en el sector de salud ecuatoriano, conceptualización del desempeño del personal, el desempeño del personal de salud y relación entre conflictos internos laborales y el desempeño del personal de salud. La sección Cuerpo se complementa con una sección llamada Resumen de estudios revisados para dar paso posteriormente a un grupo de implicaciones prácticas a criterio del autor en las cuales se abordan los aspectos más importantes relacionados con el tema. Por último, se complementa la investigación con un grupo de conclusiones y referencias bibliográficas que permitirán al lector aprender más sobre el tema abordado.

CUERPO

Definición de conflictos laborales

Hay muchas definiciones de conflicto, y dependiendo de la importancia que tenga, conducirá a su resolución de una forma u otra, y la forma en que enfrente estas situaciones no solo afectará tus intereses, sino también los de la empresa o condiciones de trabajo conjuntamente con la calidad y estado de la propia estructura empresarial (Naranjo, 2019). El conflicto laboral se define como una confrontación de posturas que surge entre algunas o un grupo de personas porque el comportamiento de una va en detrimento del logro de las metas de la otra; incluye aspectos internos e interpersonales (Gutiérrez, 2023).

Dahrendorf (1996), como parte de su teoría sobre el conflicto social, señala que precisamente conflicto es el motor de la historia, que sustenta el desarrollo de la sociedad. Este conflicto, de carácter socialmente significativo, se manifiesta más allá de las relaciones personales. Encuentra margen de desarrollo entre roles sociales, entre grupos sociales, entre sociedades y entre organizaciones supranacionales. Al analizar la obra de Marx, Dahrendorf (1996) centra su interés en el estudio de las fuentes estructurales de conflicto y, contrariamente a lo que afirma Marx, afirma que su principal fuente estructural no es el análisis: la distribución de la riqueza no es igualitaria, es la desigualdad entre las personas. poder entre individuos y grupos, lo que llamó la "división del poder". Esta dicotomía es inevitable entre quienes quieren mantener el orden y quienes quieren destruirlo; Así, afirmar que el poder es un elemento estructural de la organización permitió al sociólogo alemán ver que el poder en sí mismo es la causa de un conflicto persistente, reestructurando así la sociedad misma y surgiendo nuevos conflictos (Marconi y Barraco, 2018).

La palabra "conflicto" proviene de la palabra latina "conflictus", que significa "colisión" o "colisión". Thomas y Kilman en el año 2017 describen el conflicto como el proceso que ocurre cuando una facción percibe que la otra está o está a punto de hacerle daño. Porret (2018) afirma que el conflicto laboral se puede definir como un escenario en el que diferentes partes toman posiciones contrapuestas, y por lo tanto puede tener consecuencias adversas en términos de eficacia y eficiencia si no se regula de la manera más adecuada la actividad laboral.

El conflicto puede referirse a una mala señal de cohesión social, una visión equivocada de lo sucedido, una falta de capacidad para reconocer las emociones y una incapacidad para resistir la

comunicación con fuerza, en definitiva, una forma de afrontar lo que una persona tiene que afrontar con desacuerdos importante en el desarrollo y resultado del conflicto (Álvarez y Bustos, 2018).

Tradicionalmente, el conflicto se ha entendido como algo negativo, como la guerra, el enfrentamiento, la disputa, la lucha, la batalla (Márquez, 2020). Como tal, culturalmente creemos que cuando nos encontramos en una situación de conflicto con un individuo o grupo de individuos, da lugar a una pelea o lucha en la que solo hay ganadores y perdedores (Manrique, 2023)

Vale señalar que como parte de la teoría del comportamiento organizacional Robbins (1978) plantea que aunque el conflicto pertenece al plano negativo y de incumplimiento de normas, esto se debe fundamentalmente a que la sociedad se basa en valores anticonflictos y, por tanto, dentro de las organizaciones se esparce el criterio de que los desacuerdos causan descontentos y pueden conducir al caos y la destrucción del sistema. En realidad, añade el autor como parte de producción teórica, lo que sucede es que no hay un líder que sepa manejar el conflicto y sacar provecho de esa situación para el desarrollo de la organización.

Por su parte, para Chiavenato (2009) el conflicto influye directamente en el ambiente organizacional que se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados y, en particular, indica las características motivacionales del ambiente organizacional, es decir, los aspectos operativos de la organización que causan los diferentes tipos de motivación entre los participantes. Por lo tanto, es beneficioso garantizar que se satisfagan las necesidades individuales y la moral de los miembros, y estar en desventaja cuando estas necesidades no se satisfacen. El entorno organizacional afecta el estado motivacional de las personas y viceversa.

Conflictos laborales en el sector de salud

Las relaciones juegan un papel importante en las organizaciones, especialmente en el campo médico. Esto se debe a que las organizaciones viven rutinariamente con diferentes personas porque tienen diferentes perspectivas, objetivos, percepciones, ideas o estructuras diferentes (Mosadeghrad y Mojbfan, 2019). La comunicación entre los profesionales sanitarios y entre el personal sanitario y los pacientes son cuestiones que pueden afectar gravemente a la seguridad sanitaria (Beltrán et al., 2021), y afectar claramente al entorno laboral en el que se desenvuelven.

Otro conflicto que afecta las relaciones interpersonales del personal de salud y, por lo tanto, la comunicación efectiva es la preocupación por la carga de trabajo excesiva y el desarrollo de nuevas habilidades en la práctica (Bustamante, 2022).

A menudo se producen situaciones de conflicto en los hospitales, principalmente debido a la interacción del personal y los métodos de comunicación. La introducción de nuevos métodos de gestión, como la organización de métodos profesionales, así como los desacuerdos sobre la autoridad y el poder entre el personal profesional, las solicitudes de control de recursos, a menudo a expensas de los departamentos existentes, crean una situación de buen tiempo para la creación de prácticas profesionales. El conflicto afecta negativamente el entorno operativo de las organizaciones de salud (Abarca et al., 2020).

Las fuentes más frecuentes de conflictos institucionales son fallas en la comunicación, deficiencias estructurales y problemas de comportamiento individual (Díaz, 2020). Adicionalmente, la insuficiencia de recursos también es vista como causa de conflicto, cuando estos incluyen estructura física inadecuada, falta de recursos financieros, disponibilidad de equipos dañados y obsoletos, generando conflictos operativos que afectan el desarrollo profesional. Todos los días, el enfermero evalúa situaciones en las que es fundamental tomar una decisión, y comienza una evaluación considerando sus reivindicaciones y aspiraciones personales para las instituciones en las que trabaja y las consecuencias de lo que elige rechazar o invertir. El proceso de elección puede estar ligado a los conflictos, que engloban todo lo que puede impedir la consecución de deseos, voluntades, metas u objetivos (Santos y González, 2022).

El sufrimiento laboral en las instituciones de salud genera conflictos internos por las experiencias cotidianas y el acoso laboral, así como la falta de ética de algunos empleados (Abarca et al., 2020). En materia de salud, 2020 ha sido un año muy difícil. Se caracterizó por una gran epidemia donde la enfermedad Sar-COV-2 (COVID-19) requirió esfuerzos intensivos de los trabajadores de la salud; a menudo en malas condiciones. Esta situación es considerada estresante lo que provoca conflictos laborales, inestabilidad en la productividad y puede afectar la salud de los trabajadores (Lucero et al., 2020), (Betancourt, et. al., 2020).

Existen diversos tipos de conflictos laborales, de carácter jurídico individual o colectivo. De manera similar, los intereses u objetivos de una disputa pueden afectar a uno o más empleados

o incluso a todos los empleados de una empresa u organización. En las organizaciones de salud, las vivencias cotidianas generan conflictos internos entre los empleados por las llamadas enfermedades profesionales 5, y se suman conflictos por acoso laboral y falta de ética por parte de algunos empleados (Jiménez, et. al., 2020).

Conflictos laborales en el sector de salud ecuatoriano

En el Ecuador, las personas trabajadoras están expuestas a diversos factores ambientales y ocupacionales que afectan la salud y el bienestar. De esta forma, el papel del gobierno a través del Ministerio de Salud es fortalecer la política del gobierno para promover la salud en el trabajo y prevenir las enfermedades en el trabajo a través de la cooperación entre el gobierno, los trabajadores y los empleadores (Soriano, 2021).

En la realidad ecuatoriana, el sector salud muchas veces está por encima. Esto se puede constatar por el simple hecho de buscar o tratar de encontrar una cita con un médico en los centros médicos públicos, sobre todo cuando se trata de profesionales. Por esta razón, se cree que el sector tiene una necesidad de expansión en cuanto a recursos materiales y humanos. De esta manera, el sector de salud pública se ve obligado a depender de organizaciones independientes para utilizarlo, como es el caso de exportadores, debido a la creciente y creciente demanda de los usuarios de servicios médicos (Ponce y Gómez, 2021).

En 2008 se introdujo en Ecuador un nuevo modelo de atención de la salud con el objetivo de mejorar el acceso, la calidad y el bienestar de la población ecuatoriana. Su principal estrategia es escenificar la primera etapa de atención como puerta de entrada y apuntar a la cobertura universal. Sin embargo, en la pandemia COVID-19, este modelo se ha mostrado ineficaz, provocando un importante conflicto ético entre los profesionales de la salud y el público. Ecuador insta a pensar estrategias para mejorar sistema de salud (Ramos et al., 2019).

A decir de Cadena et al. (2020) en el sector de salud ecuatoriano el agotamiento laboral y el desajuste laboral muestran una relación directa como agentes desencadenantes de conflictos laborales, y, en consecuencia, si el agotamiento laboral es el resultado de la fatiga laboral, la despersonalización y la realización personal; las consecuencias médicas de provocar la inconformidad del trabajador han demostrado ser aún mayores.

Conceptualización del desempeño del personal

Desempeño es la observancia, conducta, trabajo o cumplimiento de un trabajo, puesto u obligaciones ocupacionales (Salazar, 2018). Este concepto se refiere al qué, cómo y para qué deben hacer los trabajadores dentro de una organización: las actividades que realizan con dedicación y satisfacción para alcanzar las metas organizacionales. De manera similar, el desempeño laboral está directamente relacionado con el logro de las metas y objetivos organizacionales (Toro, 2018). Como hemos visto, logro significa lograr o hacer lo que se pide. Cumplir funciones relacionadas con su profesión o cargo. Desde este punto de vista, para evaluar el desempeño de los deberes, es necesario señalar claramente la observancia de los deberes, es decir, la responsabilidad de la medición por parte de la entidad que ejerce los deberes (Sánchez, 2023).

El desempeño del trabajo es la forma en que los miembros de una organización trabajan de manera efectiva para lograr objetivos comunes y se ajusta a los estándares existentes. El significado del término desempeño laboral aquí es notorio, ya que se refiere a la forma en que los trabajadores realizan sus funciones dentro de una organización para lograr objetivos establecidos. Se esta manera, se refiere a la actividad que un trabajador emprende para alcanzar las metas de la organización. Según Robbins, está muy influenciado por las expectativas, actitudes, desempeño, políticas, estándares, visión y misión de su trabajo en la organización (Palacios, 2019).

Con respecto al desempeño laboral es necesario decir que existen un conjunto de elementos que modulan el mismo y que por ende afectan su comportamiento dentro de las organizaciones. Estos elementos se agrupan en tres conjuntos: condiciones personales, condiciones del contexto y condiciones de desempeño. Los aspectos que se incluyen en cada uno de los conjuntos mencionados se describen en la siguiente figura.

Figura 1: Elementos modeladores del desempeño laboral.



Fuente: (Palacios, 2019)

Al analizar las diversas definiciones de diferentes autores mencionadas acerca de la productividad de los empleados, se puede mejorar, por ejemplo, la capacidad de una persona para realizar tareas de manera eficaz y eficiente en su lugar de trabajo, aumentando esos incentivos a la empresa que las brinda. trabajador para su propio bienestar o el del grupo. Por lo tanto, la acción depende del resultado y en este sentido, ya que es la acción humana la que es visible, medible y poderosa, ya sea una acción individual o grupal.

El desempeño laboral se refiere al nivel de rendimiento y productividad que un empleado logra en el cumplimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas. Es una medida clave para evaluar el valor que cada individuo aporta a la organización (Núñez y Brochero, 2019). Una gestión efectiva del desempeño laboral permite a las empresas identificar fortalezas y áreas de mejora de sus empleados, así como establecer metas y estándares claros para maximizar su potencial (Toro, 2018).

Algunos aspectos claves a tener en cuenta al abordar estudios que involucran el desempeño laboral son los siguientes: en primer lugar, contribuye directamente al logro de los objetivos organizacionales. Cuando los empleados alcanzan un alto nivel de desempeño, la eficiencia y la

efectividad de los procesos internos mejoran significativamente. Esto se traduce en una mayor calidad de los productos y servicios ofrecidos, una mayor satisfacción del cliente y, en última instancia, en un aumento de la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, un bajo desempeño puede obstaculizar el progreso de la organización y generar consecuencias negativas para su competitividad en el mercado (Toro, 2018).

En segundo lugar, impacta directamente en el desarrollo y crecimiento de los empleados. A través de una gestión de desempeño efectiva, las empresas pueden identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de sus empleados. Al establecer metas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva, se fomenta el aprendizaje continuo y se promueve el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para el éxito individual y organizacional. Además, un buen desempeño puede conducir a oportunidades de promoción y reconocimiento, lo que a su vez aumenta la motivación y el compromiso de los empleados (Arboleda y Cardona, 2018).

Además, el desempeño laboral tiene un impacto significativo en el clima organizacional y la cultura de trabajo. Cuando los empleados se sienten valorados y reconocidos por su buen desempeño, se crea un ambiente laboral positivo y motivador. Esto promueve la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez reduce la rotación de personal y fomenta la retención del talento. Por el contrario, un desempeño deficiente puede generar insatisfacción, desmotivación y afectar negativamente el ambiente de trabajo, lo que a largo plazo puede desencadenar una disminución del compromiso y un aumento de la rotación de personal (Bohórquez et al., 2020).

A modo de resumen se puede decir que el desempeño laboral es un componente esencial de la gestión de talento humano. Su correcta administración contribuye al logro de los objetivos organizacionales, promueve el desarrollo y crecimiento de los empleados, y genera un ambiente de trabajo positivo y motivador. Para lograr un desempeño laboral óptimo, las empresas deben establecer sistemas de evaluación y retroalimentación efectivos, proporcionar oportunidades de capacitación y desarrollo, y reconocer y recompensar el buen desempeño. Solo así podrán aprovechar al máximo el potencial de su capital humano y asegurar su éxito a largo plazo en un entorno empresarial altamente competitivo.

El desempeño del personal de salud

El desempeño de los trabajadores del sector de la salud es un determinante clave en el lugar de trabajo en un establecimiento. El trabajo es un proceso que utiliza conocimientos, habilidades y energía. Asimismo, deberá relacionarse con sus compañeros y superiores, cumplir con las normas y políticas de la organización, mantener sus niveles de desempeño y experimentar nuevos ambientes de trabajo. Además, corresponde a una serie de situaciones que ocurren durante las actividades laborales (Castro y Delgado, 2020).

El bajo desempeño laboral de los trabajadores de la salud está determinado por las condiciones individuales y organizacionales, lo que se manifiesta como: un bajo logro de sus metas relacionadas con el trabajo, ausentismo, irritabilidad, baja motivación, poca capacidad de respuesta del paciente y malas relaciones con los colegas. Esto genera costos adicionales para los establecimientos de salud (Onofre, 2021; Vivanco et al., 2018).

Manrique, Lara y Rodríguez (2023) también destacan que el desempeño laboral es parte y condición de los resultados alcanzados y la consecución de las metas establecidas. Por lo tanto, deben ser monitoreados y evaluados. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la salud es de gran importancia para la salud de las personas. Por ello, se han realizado grandes esfuerzos en los últimos años para mejorar la calidad de la atención en salud, apelando a la evaluación del desempeño laboral como forma de garantizar procesos de atención efectivos.

Un sistema de salud óptimo se basa en el buen desempeño de los empleados. Sin embargo, el sistema de salud ha ignorado este aspecto y, sobre todo en sus inicios, ha exigido solo el logro de metas a corto plazo con un alto involucramiento laboral de los trabajadores de la salud (Acuña, 2022). Las actividades de prevención y promoción requieren un contacto continuo e individualizado con los sujetos asignados. La sobrecarga se produce por la demanda generalizada de cuidados. Este nivel se considera la 'puerta de entrada' al sistema de salud (Díaz y Machuca, 2018).

En el campo de la salud, los conflictos internos laborales pueden tener un impacto directo en el desempeño del personal y, por ende, en la calidad de la atención médica brindada a los pacientes. Por lo tanto, es esencial que se tome medidas proactivas para abordar y gestionar estos

conflictos (Lumbreras, et. al., 2022). Al promover una cultura de comunicación abierta, resolución de conflictos y colaboración, se puede crear un entorno laboral propicio para el crecimiento profesional, la satisfacción del personal y, en última instancia, la mejora de los resultados de salud de los pacientes.

Relación entre conflictos internos laborales y el desempeño del personal de salud

La gestión de los conflictos entre el personal de salud se presenta como un factor de estrés que puede tener efectos perjudiciales en la satisfacción profesional en el trabajo. Los conflictos laborales no resueltos o mal manejados generan una carga emocional significativa para los profesionales de la salud, lo que puede influir negativamente en su bienestar y satisfacción laboral. Cuando los conflictos internos persisten o no se abordan adecuadamente, se crea un ambiente de trabajo tenso y disfuncional (Carrillo et al., 2020). Los profesionales de la salud se ven inmersos en situaciones de confrontación y tensión constantes, lo que puede generar altos niveles de estrés y ansiedad. El estrés crónico derivado de los conflictos laborales puede tener consecuencias graves para la salud física y mental de los empleados, así como para su compromiso y dedicación en el trabajo (Cahuana, 2020).

La insatisfacción profesional en el trabajo puede surgir como resultado de la falta de resolución de los conflictos, lo que puede llevar a una disminución en el sentido de pertenencia y compromiso con la organización de salud (Charalampos et al., 2021). Los profesionales pueden experimentar una sensación de desgaste y agotamiento emocional, afectando su motivación y la calidad de su desempeño laboral. Además, la falta de satisfacción profesional puede llevar a una disminución de la retención del talento, ya que los empleados insatisfechos pueden buscar oportunidades laborales en otros lugares donde se sientan más valorados y respetados (Abarca et al., 2020).

La gestión adecuada de los conflictos internos en el ámbito de la salud es esencial para mantener un entorno de trabajo saludable y promover la satisfacción profesional. Esto implica la implementación de estrategias efectivas de resolución de conflictos, como la mediación, la negociación y la comunicación abierta y respetuosa. Asimismo, es fundamental promover una cultura organizacional que valore el diálogo, el respeto y la colaboración entre los miembros del equipo de salud (López, 2022).

La atención y el abordaje de los conflictos laborales de manera adecuada pueden tener un impacto positivo en la satisfacción profesional de los empleados de salud. Al proporcionar a los profesionales un entorno de trabajo donde se sientan seguros, valorados y respaldados, se fomenta una mayor satisfacción laboral. Esto, a su vez, puede aumentar la motivación, la productividad y la calidad de la atención brindada a los pacientes (Gómez y Manrique, 2019).

Por lo anteriormente mencionado se puede decir que, la mala gestión de los conflictos laborales entre el personal de salud puede generar altos niveles de estrés y afectar negativamente la satisfacción profesional en el trabajo. Es fundamental abordar y resolver de manera adecuada estos conflictos para promover un ambiente laboral saludable y propiciar la satisfacción y el bienestar de los profesionales de la salud. Al hacerlo, se fomenta una cultura de respeto, colaboración y apoyo mutuo, lo que contribuye a un mejor desempeño y una mayor calidad en la atención médica.

Los conflictos organizacionales en las agencias de salud pública relacionados con el desempeño del personal tienen un impacto significativo en el cumplimiento de los objetivos y revelan desacuerdos que pueden obstaculizar el progreso a corto, mediano y largo plazo. Sánchez (2023) menciona los siguientes motivos:

En primer lugar, cuando surgen conflictos relacionados con el desempeño del personal, es probable que haya una interrupción en la ejecución de tareas y responsabilidades. Los desacuerdos pueden generar confusión en cuanto a las expectativas y los roles de cada miembro del equipo, lo que afecta la eficiencia y la coordinación del trabajo. Esto puede traducirse en retrasos en la entrega de servicios y en la implementación de programas de salud pública, lo que perjudica el cumplimiento de los objetivos a corto plazo.

Además, los conflictos organizacionales en relación con el desempeño del personal pueden revelar desacuerdos fundamentales en cuanto a la visión y la dirección de la agencia de salud pública. Estos desacuerdos pueden estar relacionados con prioridades estratégicas, enfoques metodológicos o incluso con la interpretación de los datos y la evidencia científica. Cuando no se abordan adecuadamente, estos desacuerdos pueden generar divisiones y obstáculos en la toma de decisiones, lo que dificulta el cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo.

Los conflictos organizacionales en las agencias de salud pública también pueden afectar la moral y la motivación del personal. Cuando los empleados perciben que no se abordan de manera efectiva los problemas relacionados con el desempeño, pueden experimentar frustración y descontento. Esto puede llevar a una disminución en la dedicación y la pasión por el trabajo, lo que afecta la calidad y la productividad en el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.

Para abordar estos desafíos, es fundamental que las agencias de salud pública desarrollen y promuevan una cultura de comunicación abierta y respetuosa, donde los conflictos sean vistos como oportunidades para el crecimiento y la mejora. Se deben establecer procesos claros y transparentes para la evaluación del desempeño y la resolución de conflictos, así como brindar apoyo y recursos para el desarrollo profesional y el fortalecimiento de habilidades de gestión. Además, es importante fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, promoviendo un ambiente donde se reconozcan y valoren las contribuciones individuales y colectivas.

Es decir que, los conflictos organizacionales en las agencias de salud pública relacionados con el desempeño del personal pueden afectar el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estos conflictos revelan desacuerdos y obstáculos en la consecución de metas, pero también brindan la oportunidad de identificar áreas de mejora y crecimiento. Al abordar de manera efectiva estos conflictos, las agencias de salud pública pueden fortalecer su capacidad de cumplir con éxito los objetivos y promover la salud y el bienestar de la comunidad a la que sirven

Los conflictos internos laborales no solo tienen el potencial de impactar negativamente en el desempeño del personal, sino que también pueden generar el síndrome de burnout. El síndrome de burnout, también conocido como agotamiento laboral, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico relacionado con el trabajo. Este síndrome puede ser consecuencia directa de los conflictos laborales no resueltos o mal gestionados, y puede tener efectos significativos en la salud y el bienestar de los empleados (Sureda, et. al., 2020).

Los conflictos internos laborales pueden generar altos niveles de estrés y tensión emocional, lo que puede conducir al agotamiento físico y mental característico del síndrome de burnout. La falta de resolución de conflictos, la presión constante y la falta de apoyo emocional en el entorno laboral pueden erosionar gradualmente la motivación y el compromiso de los empleados,

llevándolos a experimentar síntomas como la fatiga crónica, la falta de concentración, la disminución del rendimiento y el distanciamiento emocional (Rojas, 2019).

Para prevenir y abordar el síndrome de burnout relacionado con los conflictos laborales, es esencial implementar estrategias efectivas de gestión de conflictos y fomentar un entorno de trabajo saludable y de apoyo. Esto implica promover una comunicación abierta y respetuosa, proporcionar recursos y capacitación en habilidades de afrontamiento y manejo del estrés, y fomentar la participación activa de los empleados en la resolución de conflictos. Además, se deben establecer mecanismos para identificar y abordar tempranamente los signos y síntomas del síndrome de burnout, brindando apoyo psicológico y acceso a servicios de bienestar para los empleados afectados (Rivas et al., 2023).

También es conocido que, los conflictos internos laborales generan estrés laboral que es considerada como una enfermedad ocupacional muy común en la actualidad y puede afectar a cualquier persona, independientemente de la institución o puesto en el que se desempeñe. También se refleja en la autopercepción de cada trabajador de la salud sobre su desempeño laboral (Cartagena & Campos, 2022). Además, se necesita investigar más a fondo la tensión mental del personal médico y de enfermería, teniendo en cuenta las tareas diarias y las condiciones externas a las que están expuestos, es decir, identificar fuentes específicas de estrés. Si bien es cierto que las circunstancias individuales y familiares tienden a alterar las percepciones de estrés, el ambiente laboral que experimentan los trabajadores de la salud también presenta cierto grado de estrés, lo que se refleja en el desempeño laboral del personal. Como ya se mencionó, este es un problema que requiere una intervención temprana para evitar problemas futuros relacionados con la salud y el desempeño del personal (Gómez y Logroño, 2023).

Esteves (2022) señala que la cultura organizacional es un componente fundamental que refleja las experiencias de los comportamientos organizacionales de los trabajadores de la salud y tiene un impacto significativo en su desempeño en el lugar de trabajo. La cultura organizacional engloba los valores, las normas, las creencias y las prácticas compartidas dentro de una organización. En el contexto de los trabajadores de la salud, la cultura organizacional puede influir en la calidad de la atención médica, la colaboración entre los miembros del equipo, la comunicación, la satisfacción laboral y la motivación.

El referido autor, también sostiene que, en el campo de la salud la cultura organizacional puede ser moldeada por las experiencias y comportamientos de los trabajadores en su entorno laboral. Si los empleados experimentan un ambiente de trabajo colaborativo, respetuoso y de apoyo, es probable que se refleje en una cultura organizacional positiva. Esto puede fomentar un mayor compromiso, trabajo en equipo efectivo y una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez influye en el desempeño y la calidad de la atención brindada.

Por otro lado, Franceschi (2022) considera que, si los trabajadores de la salud enfrentan una cultura organizacional caracterizada por la falta de comunicación, la competencia desleal o la falta de apoyo, esto puede generar un ambiente de trabajo tóxico y negativo. Estas experiencias negativas pueden tener un impacto perjudicial en el desempeño de los empleados. La falta de colaboración, la falta de comunicación efectiva y la falta de reconocimiento pueden afectar la motivación y la satisfacción laboral, lo que puede repercutir en la calidad de la atención brindada a los pacientes.

Es importante destacar que la cultura organizacional no es estática y puede ser influenciada y modificada a lo largo del tiempo. Las organizaciones de salud tienen la responsabilidad de fomentar una cultura organizacional saludable y positiva, basada en valores como el respeto, la colaboración, la comunicación abierta y el apoyo mutuo. Esto implica establecer políticas y prácticas que promuevan un entorno de trabajo seguro, inclusivo y empático, donde los trabajadores de la salud se sientan valorados y respaldados en su labor.

Rescatando las principales ideas de Esteves (2022), se puede decir que, la cultura organizacional en el campo de la salud refleja las experiencias de los comportamientos organizacionales de los trabajadores y tiene un impacto significativo en su desempeño en el lugar de trabajo. Una cultura organizacional positiva promueve la colaboración, la comunicación efectiva, la satisfacción laboral y la calidad de la atención brindada. Por lo tanto, las organizaciones de salud deben esforzarse por desarrollar y mantener una cultura organizacional saludable, respaldada por políticas y prácticas que promuevan un entorno de trabajo positivo y apoyen el bienestar y el desempeño óptimo de los trabajadores de la salud.

Abarca et al. (2020) señalaron que cuando el conflicto es visto como negativo, agota los recursos de las partes y refleja un ambiente tenso con efectos psicológicos y de otro tipo en la salud

de los involucrados. Los encuestados, las unidades individuales fueron analizados. Entonces, estos fueron incidentes menores que se resolvieron de manera oportuna en lugar de violencia dentro de la organización.

Corilloclla y Robles (2023) encontraron que el conflicto personal tenía efectos tanto positivos como negativos en el desempeño laboral del capital humano, y que la asociación fue reconocida por los encuestados en este estudio cuando fue positiva y afirma que puede revelarse a través del apoyo de la organización y velar por el bienestar de los trabajadores. y mejorar el rendimiento laboral. En lo negativo se manifiesta como rotación, estrés y falta de desarrollo intelectual, mientras que la baja motivación incide negativamente en el desempeño individual, lo que genera agotamiento emocional, sobrecarga de trabajo, mal ambiente y estrés laboral, genera conflictos laborales y también afecta el estado de ánimo por agotamiento físico.

Como señalan Catamayo y Lara (2022), la mayoría de los conflictos que se ven en los establecimientos de salud pública se deben a una mala comunicación, y la causa principal es cómo se manejan con confianza los riesgos asociados a las dificultades y las opiniones de colegas y gerentes que no saben. Las personas desconfiadas discuten efectivamente con personas involucradas en situaciones complejas sin abordar adecuadamente las quejas de los subordinados, y las ramificaciones de esas quejas son perjudiciales para la organización y, a su vez, para el desempeño del personal.

Resumen de estudios revisados

A fin de cumplimentar el cuerpo de la presente investigación se realiza una revisión de un conjunto de estudios cuyo tema se encuentra estrechamente vinculado con el tema del presente estudio. Para la selección de las investigaciones a revisar se tuvo en cuenta que dichos estudios debían cumplir un conjunto de parámetros para ser incluidos en la matriz que se presenta en la tabla 1. Entre los parámetros a cumplir se encuentran los siguientes: fecha de los últimos cinco años, formato de publicación artículos, tema conflictos laborales y desempeño laboral en el sector de la salud y artículos empíricos. Los 20 artículos revisados y sus diferentes elementos revisados se reflejan en la tabla 1.

Tabla 1: Resumen de estudios revisados con criterios de inclusión y exclusión

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abarca, et. al | 2020 | Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería | Análisis empírico | Determinar la asociación entre los tipos de conflictos laborales y el manejo de los mismos en el personal de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa del Perú (HRHD). | Datos sociodemográficos y laborales | Estudio, observacional, descriptivo transversal, prospectivo, con enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. | Para el personal de enfermería no existe relación entre los tipos de conflictos laborales y la forma de manejarlos, sin embargo, la mayoría de los sujetos estudiados considera que los conflictos de Comunicación-Personal son los más comunes y que su manejo es cooperativo. |
| Sánchez | 2023 | Relación del conflicto organizacional y desempeño laboral en instituciones públicas de salud | Artículo empírico | Relacionar el conflicto organizacional con el desempeño laboral en instituciones públicas de salud | Tipos de conflictos, causas del conflicto, elementos del desempeño, factores del desempeño | Investigación con paradigma positivista, cuantitativa, descriptiva, correlacional, de campo, no experimental y transversal. | Los datos analizados arrojaron que, los tipos de conflictos se reflejan entre líderes y colaboradores, así como en revisión del trabajo; las causas se manifiestan en valores distintos y |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|------------------------|------|-----------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | <p>problemas personales; mientras entre los elementos del desempeño laboral, los organizacionales tienen relevancia para los interesados y los factores predominantes se evidencian en autoestima y trabajo en equipo</p> |
| Mosadeghrad & Mojbafan | 2019 | Conflict and conflict management in hospitals | Artículo empírico | Identificar la intensidad y el tipo de conflicto que experimentan los administradores de hospitales y explorar sus estrategias de manejo de conflictos en hospitales afiliados a la Universidad de Ciencias Médicas de Teherán. | Manejo de conflictos, nivel de gestión, estrategias dominantes | Cuantitativo, descriptivo y transversal | El conflicto se asoció significativamente con el nivel de gestión, la educación, el tamaño del hospital, el número de empleados y la voluntad de abandonar el hospital. El estilo dominante de manejo de conflictos de los |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|-------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | gerentes fue el de colaboración. |
| Soriano | 2021 | El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo | Artículo empírico | Contribuir al desarrollo de los perfiles de riesgos psicosociales y de salud, desde la perspectiva del desempeño laboral | Variables del Test de Burnout | Estudio a nivel descriptivo y exploratorio | Los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que no existe presencia de estrés laboral en el personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Al analizar las dimensiones del Síndrome de Burnout en la muestra estudiada se confirma que existe un nivel bajo de indicios de Cansancio emocional y de despersonalización. |
| Santos & González | 2022 | Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en | Artículo empírico | Describir los aspectos que generan conflictos laborales y las relaciones interpersonales en los enfermeros en un | Datos sociodemográficos y laborales | Estudio observacional, descriptivo de | Los principales conflictos laborales identificados |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|------------------|------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense | | hospital público del conurbano bonaerense. | | corte transversal | fueron los relacionados con los registros de enfermería, conflictos interpersonales, los relacionados a la jefatura y la insatisfacción respecto a la remuneración |
| Castro & Delgado | 2020 | Gestión del talento humano en el desempeño laboral | Artículo empírico | Determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, proyecto Especial Huallaga Central y Bajo, mayo 2020 | Conocimiento de la gestión del talento, habilidad de la gestión del talento, juicio de la gestión del talento, actitud de la gestión del talento, motivación para el desempeño laboral, ambiente para el desempeño laboral y | Estudio no experimental, descriptiva, transversal. | Existe una aceptable gestión del talento humano y del desempeño laboral según los colaboradores del PEHCBM, es decir a que a mejor gestión del talento humano mejora el desempeño laboral, siendo lo más resaltante las capacitaciones y estímulos de desempeño que realiza la institución. |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|---------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | capacidad para el desempeño laboral | | |
| Ponce & Gómez | 2021 | Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí | Artículo empírico | Analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí | El clima organizacional y el desempeño laboral del personal | Diseño de investigación no experimental-transversal | Los colaboradores de esta entidad presentan un buen desempeño laboral y un alto índice de satisfacción, debido a una excelente comunicación, motivación, reconocimiento profesional, satisfacción de sus necesidades, condiciones físicas idóneas y resolución oportuna de conflictos, evidenciándose que estos indicadores se miden con una frecuencia de una vez al año, para conocer las |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|----------------------|------|----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | posibles falencias e implementar los planes de mejora correspondientes por parte de los directivos. |
| Rymano v & Bocharova | 2019 | Cuantificación de la resolución de conflictos laborales. | Artículo empírico | Estimar cuantitativamente la resolución de conflictos laborales en Rusia. | Número de reclamaciones presentadas, número de trabajadores y empleados despedidos | Procedimiento de mediación | El mayor número de disputas resueltas a través de la mediación en 2014-2017 son las disputas sobre salarios laborales. A esto le siguen disputas sobre la reincorporación. Un número relativamente pequeño de disputas resueltas constituyeron disputas por daños causados durante el desempeño de las tareas laborales; sin embargo, el número de conflictos resueltos a través de la mediación |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|---------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | es todavía una pequeña proporción del número total de conflictos laborales terminados. La proporción de disputas resueltas en el número total de casos judiciales terminados varía de 0.2 a 0.5%. |
| Betancourt, et. al. | 2020 | Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19 | Artículo empírico | Determinar el nivel de estrés de los licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería e internos de enfermería durante la Pandemia de COVID 19. | Ambiente físico, ambiente psicológico y ambiente social | Estudio observacional, analítico, de corte transversal | Resume la experiencia internacional, las mejores prácticas en las actividades preventivas de las inspecciones de trabajo en diferentes países del mundo. |
| Ramos, et. al | 2019 | El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo | Artículo empírico | Conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del GADM del Cantón Quinsaloma | Clima organizacional y desempeño laboral | Investigación cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional y de campo | Se evidenció que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|--------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. | | | | | colaboradores; consecuentemente un funcionario tiene un mejor desempeño cuando percibe un mejor clima |
| Lumbreras, et. al | 2022 | Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva | Artículo empírico | Evaluar la relación entre calidad de vida laboral (CVL) y el desempeño organizacional (DO) de trabajadores de siete hospitales públicos, a partir del análisis de la influencia de la gestión directiva (GD) como mediadora de esta relación | Calidad de vida laboral, desempeño organizacional y gestión directiva | Estudio transversal | La adecuada GD se asoció con una mejor CVL, lo que mostró ser una variable mediadora de la relación positiva entre CVL y DO |
| Charalampos et al. | 2021 | Investigating the Main Causes of Conflicts and the Management Strategies That Are Used by Healthcare Professionals: The Case of General Hospital of Arta | Artículo empírico | Investigar las principales causas de creación de conflictos, sino también investigar las estrategias de gestión de conflictos que utilizan los profesionales de la salud en un hospital público | Conflicto en salud, estrategias de gestión. | Estudio transversal | Las propuestas más populares para la solución de conflictos son la no discriminación entre los profesionales de la salud, un enfoque justo de recompensa y castigo, comunicación y cooperación en la |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|---------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | organización/hospital, establecer una clara división de responsabilidades y establecer una gestión profesional y los departamentos deben ser autónomo. |
| Cadena et al. | 2020 | Conflicto empleo-familia y autopercepción de la salud desde una perspectiva de género. | Artículo empírico | Determinar las diferencias entre los factores asociados al conflicto trabajo-familia entre el personal sanitario y no sanitario de un hospital privado de la ciudad de Quito. Adicionalmente examinar la asociación entre la salud autopercebida y el conflicto trabajo-familia en dicha población | Variables sociodemográficas | Estudio transversal, descriptivo y analítico | La prevalencia del conflicto trabajo familia de nivel medio/alto fue elevada en toda la población, ligeramente mayor en el personal sanitario. En el personal sanitario existe un gradiente de aumento de la prevalencia de conflicto trabajo-familia medio/alto según sea mayor el número de horas de trabajo. |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jiménez, et. al. | 2020 | Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile | Artículo empírico | Identificar la relación entre las variables Conflicto trabajo-familia, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral en una muestra de 124 funcionarios de Salud Pública del Maule, determinando diferencias entre hombres y mujeres. | Conflicto trabajo-familia, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral | Estudio correlacional | Los resultados encontrados permiten aceptar la primera hipótesis, la cual plantea que existe una relación global negativa entre Conflicto trabajo-familia y Satisfacción laboral, vale decir, que a menor conflicto trabajo-familia, mayor nivel de satisfacción laboral experimentada por el sujeto, o viceversa. Además, los resultados arrojaron que esta relación es estadísticamente significativa. |
| Sureda, et. al. | 2020 | Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y | Artículo empírico | Poner a prueba un modelo de interdependencia sobre el efecto que los factores de riesgo psicosocial generan sobre el conflicto organizacional y la | Conflicto organizacional y | Diseño selectivo transversal | Se obtuvo un ajuste adecuado del modelo, que supone que |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|-----------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | satisfacción laboral en profesionales de la Salud: un modelo de ecuaciones estructurales | | satisfacción laboral en profesionales sanitarios. | satisfacción laboral | | cuanto mayor es el riesgo psicosocial, mayor es el conflicto organizacional, y menor la satisfacción laboral percibida. También sitúa la conflictividad laboral como mediadora entre los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral. |
| Lucero, et. al. | 2020 | Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. | Artículo empírico | Determinar el grado de asociación entre el estrés laboral y la autopercepción de salud en médicos y enfermeras del área de emergencia del Hospital de Especialidades San Juan, de la ciudad de Riobamba, Chimborazo, Ecuador. | Estrés laboral y de autopercepción de salud | Investigación básica, no experimental, transversal y descriptiva | Existió un predominio de profesionales de la salud con afectación de salud y expuestos a estrés laboral, este último fue más frecuente en el personal de enfermería. Se identificó una correlación negativa |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|--------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | considerable entre estrés laboral y autopercepción de salud. |
| Cartagena & Campos | 2022 | Riesgos psicosociales laborales en un hospital de Quito: ¿efecto de la pandemia? | Artículo empírico | Identificar niveles de riesgos psicosociales laborales asociados con los turnos de trabajo del personal de un hospital ecuatoriano, mediante la aplicación del cuestionario CoPsoQ-Istas 21, para el establecimiento de las medidas preventivas y correctivas pertinentes | Turnos de trabajo y 4 dimensiones psicosociales | Estudio no experimental, transversal e inferencial | Se confirmó desgaste psicosocial laboral expuesto durante la pandemia COVID 19 en la población de estudio, destacando la necesidad de implementar modelos de intervención bidireccional entre la organización y los trabajadores. Es necesario evaluar y adecuar la carga laboral, responsabilidades asignadas, extensión de horarios y tiempos de descanso del personal, |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|-----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | | considerando reducir la carga física y mental. |
| Carrillo et al. | 2020 | Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo | Artículo empírico | Determinar el nivel de estrés en el personal de enfermería que labora en el área de cuidados intensivos del equipo volante en el Hospital general Universitario de Murcia, España. | Nursing Stress Scale | Estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal | La categoría que más les ocasionó estrés fue la muerte y sufrimiento. Se concluye que para enfrentar la situación de Pandemia que se vive a nivel mundial, los servicios de salud tuvieron que reestructurarse, pero no se tomó en cuenta estrategias que prevengan, disminuyan o traten a los profesionales de enfermería que tienen estrés laboral. |
| Rojas | 2019 | Clima organizacional y desempeño laboral del | Artículo empírico | Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. | Clima organizacion al y | Estudio correlacional, transversal, | El clima organizacional se relaciona con el desempeño |

| Autor | Año | Título | Tipo | Objetivo | Variables | Método | Principales hallazgos |
|-------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco | | | desempeño laboral | con enfoque cuantitativo, | laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. |
| Bohórquez, et. Al | 2020 | La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización | Artículo empírico | Analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas | Motivación y desempeño laboral | Estudio probabilístico que utilizó un enfoque mixto y con un alcance de investigación descriptiva | Existe un adecuado grado de motivación, el cual influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas. |

Fuente: Elaboración propia

IMPLICACIONES PRÁCTICAS

En el entorno laboral, los conflictos internos pueden surgir por diversas razones, como diferencias de opinión, competencia por recursos limitados o malentendidos de comunicación. Estos conflictos pueden tener un impacto significativo en el desempeño del personal y, en última instancia, en el éxito de una organización. En este estudio abordó de manera exploratoria con base en la literatura consultada, la relación entre los conflictos internos laborales y el desempeño del personal, tanto en el ámbito general de las organizaciones como en particular en el campo de la salud. También se centró en la importancia de llevar a cabo estudios prácticos para abordar este tema de manera efectiva.

En el campo de la salud, donde el trabajo en equipo y la colaboración son fundamentales, los conflictos internos pueden tener consecuencias aún más graves. Los conflictos entre médicos, enfermeras u otros profesionales de la salud pueden afectar directamente la calidad y seguridad de la atención médica brindada a los pacientes. La falta de comunicación efectiva, la falta de confianza y la falta de colaboración entre el personal pueden comprometer la toma de decisiones clínicas y la coordinación del cuidado, lo que resulta en un impacto negativo en la salud y bienestar de los pacientes.

Para abordar eficazmente la relación entre los conflictos internos laborales y el desempeño del personal, es fundamental realizar estudios prácticos en este tema. Estos estudios pueden ayudar a identificar las causas subyacentes de los conflictos, evaluar su impacto en el desempeño del personal y desarrollar estrategias y políticas para prevenir y gestionar los conflictos de manera efectiva. Los estudios prácticos pueden incluir encuestas de clima laboral, análisis de datos de rendimiento, entrevistas y sesiones de retroalimentación con el personal afectado. También es importante fomentar la participación activa de los empleados en la identificación y resolución de conflictos, promoviendo así un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo.

La aplicación práctica de estos estudios en el campo de la salud puede marcar una gran diferencia en la calidad de la atención médica. Los hospitales y centros de atención médica pueden implementar programas de capacitación en comunicación efectiva y resolución de conflictos para su personal. También pueden establecer canales de comunicación abiertos y transparentes, fomentando la retroalimentación constructiva y el trabajo en equipo interdisciplinario. Al brindar

a los profesionales de la salud las herramientas y habilidades necesarias para manejar conflictos de manera saludable y constructiva, se puede mejorar el desempeño del personal y, en última instancia, la experiencia y los resultados de los pacientes.

Teniendo en cuenta los elementos analizados en la sección anterior con respecto al término conflictos laborales hay que decir que dicho término puede describirse simplemente como un desacuerdo que existe o surge entre dos partes involucradas y se considera una amenaza inminente para los intereses o necesidades de las partes involucradas. Vale la pena señalar que el conflicto no necesariamente tiene que ser visto como algo negativo o como un acto de violencia.

Con base en lo anterior, para las instituciones destinadas a brindar atención de salud ya sea en el sector público o privado, el clima laboral es un elemento fundamental en el diseño e implementación de las estrategias organizacionales, ya que otorga a los gerentes la responsabilidad por el funcionamiento efectivo de las mencionadas estrategias. Esto, a su vez, brinda una perspectiva que nos permite diagnosticar cambios en las dinámicas organizacionales que caracterizan a la organización y, además, permite visualizar los requisitos y las estrategias necesarias para construir el futuro deseado.

Específicamente en materia de salud es inminentemente importante dedicar un pensamiento permanente a mejorar el desempeño laboral dado que del actuar de los trabajadores en dicho sector influye directamente en la salud de los pacientes. Como bien se menciona en el cuerpo del presente estudio, tanto el personal médico como de enfermería, toman decisiones de manera cotidiana para solventar de manera adecuada las diferentes situaciones a las que se enfrentan en el día a día, y con sus decisiones salvan la vida de los pacientes. Si estos trabajadores se encuentran en situaciones de conflictos de cualquier índole no se van a encontrar en su capacidad completa para poder resolver las situaciones anteriormente mencionadas y no mostrarán un adecuado desempeño laboral, esto puede repercutir en la salud de los clientes de la entidad sanitaria y podrá tener implicaciones legales para la institución de salud pública.

Teniendo en cuenta los diferentes elementos presentados en el epígrafe denominado “Relación entre conflictos internos laborales y el desempeño del personal de salud”, el autor de la presente investigación pudo determinar que los participantes que se encuentran involucrados en situaciones de conflicto laboral tenían un desempeño laboral ligeramente más bajo, lo que implica

que el conflicto laboral presenta una estrecha relación con el desempeño laboral de dichos trabajadores.

Tomando como base la revisión de la literatura científica realizada y el resumen de los estudios consultados se hace necesario decir que para disminuir el efecto o la incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño del personal de Salud Pública Del Ecuador se debe, de manera imprescindible, implementar las diferentes técnicas de gestión de conflictos y tener en cuenta los diversos elementos moderadores de los conflictos laborales con la finalidad de que la presencia de dichos conflictos, si bien no se pueden eliminar por la diversidad de caracteres de los trabajadores, y su incidencia sea mínima en el desempeño laboral y en el cumplimiento de los objetivos de trabajo.

En el caso de la salud pública en Ecuador y la incidencia de los conflictos internos laborales en el sector se debe considerar la necesidad de capacitar a los gerentes o líderes del sector en materia de gestión de conflictos para que posean el conocimiento necesario a fin de actuar en las situaciones que así lo ameriten, de una forma que resuelvan los conflictos sin que los mismos trasciendan y afecten el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

La presente revisión de la literatura muestra que existen muchos estudios que han analizado los conflictos laborales en diferentes organizaciones. Otros estudios examinan las causas del conflicto. Algunas investigaciones examinan los tipos de conflictos interpersonales, y otros estudios examinan y evalúan el manejo de los conflictos interpersonales. En el caso específico de análisis de conflictos en el área de salud existen escasas investigaciones que hacen referencia al tema.

En el sector de salud pública ecuatoriano la existencia de conflictos internos laborales está incidiendo en el desempeño del personal que allí labora ya que los conflictos internos de trabajo provocan estrés laboral, que ahora se considera una enfermedad ocupacional muy común que puede afectar a cualquier persona, independientemente de la institución o el puesto en el que se desempeñe.

La cultura organizacional está relacionada con el desempeño laboral en los distritos de salud del Ecuador. Por lo tanto, es necesario que las autoridades de cada distrito le den mayor importancia a este tema y en consecuencia establezcan los mecanismos necesarios para buscar la mejora ambiental continua de la organización con el fin de mejorar su desempeño y lograr el cumplimiento efectivo de las metas institucionales.

En el ámbito general de las organizaciones, los conflictos internos pueden tener un impacto negativo en el desempeño del personal. Los conflictos prolongados y no resueltos pueden generar un ambiente de trabajo tenso y desmotivador. Los empleados involucrados en disputas internas pueden experimentar niveles más altos de estrés, lo que puede afectar su productividad, calidad de trabajo y satisfacción laboral. Además, los conflictos pueden distraer la atención de los empleados de sus responsabilidades y metas organizacionales, lo que conduce a una disminución en el rendimiento y la eficiencia.

Finalmente, los conflictos internos laborales parecen tener un impacto significativo en el desempeño del personal en una organización, tanto a nivel general como en el campo de la salud. Estos conflictos pueden generar estrés, disminuir la productividad y afectar la calidad de trabajo. Es esencial abordar este tema mediante la realización de estudios prácticos que permitan identificar

las causas de los conflictos, evaluar su impacto y desarrollar estrategias para su prevención y gestión efectiva. En el campo de la salud, en particular, la aplicación práctica de estos estudios puede mejorar la colaboración y la calidad de la atención médica, beneficiando a los profesionales y a los pacientes. Es fundamental reconocer que abordar los conflictos internos laborales de manera proactiva es una inversión valiosa para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., & Espinoza, T. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio. *Revista de Enfermería Global*, Vol. 19(Núm. 57).
- Acuña. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de cuidados intensivos general hospital nivel III-1 de Lima, 2022. Universidad César Vallejo.
- Albuja. (2021). Manejo de conflictos laborales entre el personal de Enfermería y su efecto en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Alonzo. (2023). Comportamiento organizacional y compromiso laboral en un Hospital II-1. Provincia Sánchez Carrión, 2022. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, S. C. O., & Bustos, M. B. (2018). Manejo de las emociones negativas desde el aula: Un reto para el equilibrio, salud y conocimiento. *REDHECS*, 25(13), 180-196.
- Arboleda, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*(17), 222-234. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272018000200222&lng=en&nrm=iso. <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-35.psld>.
- Beltrán, González, & Girela. (2021). Problemas éticos en atención primaria durante la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2). *Medicina de Familia. SEMERGEN*, 47(2), 122-130.
- Betancourt et al., M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *Revista Científica UNESUM Ciencias*, 4(3), 41-50. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n1.2021.308>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*,, 385-390. Obtenido de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?cript=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.

- Bustamante. (2022). Comunicación efectiva en la relación enfermera-paciente desde la perspectiva de las enfermeras docentes asistenciales. Chiclayo, 2020. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cadena et al., M. (2020). Conflicto empleo-familia y autopercepción de la salud desde una perspectiva de género. *Saúde e Sociedade*, 29(2), 1-14. doi:10.1590/S0104-12902020190033
- Cahuana. (2020). Estrés laboral del profesional de enfermería del centro regulador de urgencias y emergencias nacional ESSALUD 2016. Universidad Peruana Los Andes.
- Carrillo et al., C. (2020). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería global*, 17(50), 304-314.
- Cartagena, J., & Campos, Y. (2022). Riesgos psicosociales laborales en un hospital de Quito: ¿efecto de la pandemia? *Revista Conecta Libertad*, 6(3), 166-170.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina*, 4(2), 684-703. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Catamayo, & Lara. (2022). Clima organizacional y estrés laboral en profesionales de enfermería que laboran en la Clínica Santa Cruz – Huancayo 2020. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Charalampos et al., P. (2021). Investigating the Main Causes of Conflicts and the Management Strategies That Are Used by Healthcare Professionals: The Case of General Hospital of Arta. *Adv Exp Med Biol*, 27-36. doi:10.1007/978-3-030-78771-4_4
- Chiavenato. (2009). Comportamiento organizacional. McGraw Hill. México. 2da. Edición.

- Corillocla, & Robles. (2023). Calidad de vida laboral y compromiso organizacional en profesionales de enfermería de la Red de Salud Concepción - 2021. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Dahrendorf. (1996). Elementos para una teoría del conflicto social. Textos Fundamentales. Libertarias. Madrid.
- Díaz. (2020). Propuesta de mejora para la optimización de las relaciones laborales en el Centro de Salud Miraflores Alto – Chimbote, 2020. Universidad César Vallejo.
- Díaz, & Páez. (2023). Plan de intervención de riesgos psicosociales en los trabajadores de la empresa Mediclínico Santa Ana IPS en el año 2022. Universidad ECCI.
- Esteves. (2022). La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña, 2021. Universidad Ricardo Palma.
- Ferragud. (2019). Propuestas para mejorar el clima laboral y resolución de situaciones conflictivas. Universidad Siglo 21.
- Franceschi. (2022). Factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de salud. Universidad UMECIT.
- Gómez, & Logroño. (2023). Análisis del Estrés generado por estímulos externos en el personal médico de emergencia del Hospital Dr. León Becerra. Universidad Estatal de Milagro.
- Gómez, & Manrique, d. (2019). Satisfacción laboral y estrategias de cambio en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. Universidad de Extremadura.
- Gutiérrez. (2023). La importancia de los programas en torno al clima laboral y la relación con calidad de vida y satisfacción de los trabajadores en las organizaciones. Galileo Universidad.
- Jiménez et al., A. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*(23), 67-85.

- León. (2022). Solución de conflictos dentro de las organizaciones. Universidad Militar Nueva Granada.
- López. M. (2022). Resolución de conflictos y trabajo en equipo en las organizaciones desde la seguridad y la salud en el ámbito laboral. Universidad Militar Nueva Granada.
- Lucero et al., J. (2020). Estrés laboral y autopercepción de la salud en médicos y enfermeras del área de emergencia en Riobamba, Ecuador. *Revista Cubana de Reumatología*, 23(1), 1-17.
- Lumbreras et al., M. (2022). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud Pública de México*, 62(1), 87-95. doi:<https://doi.org/10.21149/10247>
- Manrique. (2023). Conflictos. Resolución y capacitación en una empresa de Mendoza. Pontificia Universidad Católica Argentina.
- Manrique, Lara, & Rodríguez. (2023). Evaluación del estrés laboral de los trabajadores del Call Center Ventas y Servicios S.A. Universidad ECCI.
- Marconi, & Barraco. (2018). Teorías y escuelas de la administración: diversos enfoques. Universidad Abierta Interamericana.
- Márquez. (2020). La gestión del conflicto en el ámbito laboral de las organizaciones turísticas: una herramienta de marketing interno. *Holos*, 1-12.
- Mosadeghrad, A., & Mojbafan, A. (2019). Conflict and conflict management in hospitals. *Int J Health Care Qual Assur*, 32(3), 550-561. doi:doi: 10.1108/IJHCQA-09-2017-0165.
- Naranjo. (2019). Habilidades directivas y negociación. Editorial Elearning.
- Núñez, C., & Brochero, M. (2019). *El talento humano como eje fundamental del desarrollo organizacional en las empresas*. Universidad Cooperativa de Colombia. Santa Marta Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/13326/1/2019_talento_humano_empresas.pdf

- Onofre. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pineda, & Yalli. (2018). La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Porret, M. (2018). Gestión de persona. Madrid, España: Esic editorial
- Ramos et al., J. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(54), 1-32. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>
- Rivas et al., A. (2023). Síndrome de burnout en pediatras con actividad asistencial en urgencias. Prevalencia y factores asociados. Análisis multinivel. *Revista Anales de pediatría* (98), 119-128. doi:<https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2022.09.010>
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana De Ciencias De La Salud*, 1(4), 191-196.
- Rymanov, A., & Bocharova, I. (2019). Cuantificación de la resolución de conflictos laborales. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 6(26), 1-11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v26i1.1513>
- Salazar. (2018). Influencia de la seguridad y salud ocupacional en el desempeño del personal en la ejecución del proyecto: mejoramiento y sustitución de la infraestructura de la institución educativa Gómez Arias Dávila. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Sánchez, J. J. (2023). Gerencia hospitalaria y su influencia en los conflictos laborales del personal sanitario en un centro de salud, Guayaquil, 2022.

- Santos, & González. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. *Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara*, 7. <https://doi.org/https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*, 5(1), 1-8.
- Sureda et al., E. (2020). Factores de riesgo psicosocial, conflicto organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la Salud: un modelo de ecuaciones estructurales. *Anales de psicología*, 3(1), 106-115. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.1.297711>
- Toro, G. (2018). *Desempeño Laboral basado en Competencias: Hacia un alto nivel de productividad*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Vargas. (2020). *Enseñanza, aprendizaje y formación en la Educación Superior. Su impacto en el desarrollo empresarial*. Editorial Tecnocientífica Americana.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Páez Acurio Jimena Estefani** con C.C: # 0503499311 y **Vera Guerrero Geovanna Katerine**, con C.C. 1204444879 autoras del trabajo de titulación: ***Incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño del personal de salud pública del Ecuador*** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de Septiembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
JIMENA ESTEFANI
PAEZ ACURIO



Firmado electrónicamente por:
GEOVANNA KATERINE
VERA GUERRERO

f. _____

Páez Acurio Jimena Estefani
C.C: 0503499311

f. _____

Vera Guerrero Geovanna Katerine
C.C: 1204444879

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Incidencia de los conflictos internos laborales en el desempeño del personal de salud pública del Ecuador | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Páez Acurio Jimena Estefani Vera Guerrero Geovanna Katerine | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Zerda Barreno Elsie Ruth | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 13 de septiembre de 2023 | No. DE PÁGINAS: | 35 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Conflictos internos laborales y Desempeño del personal de salud | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Conflicto laboral, Trabajadores sanitarios, Desempeño laboral | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El documento que se presenta se estructura de la forma siguiente: primeramente, la presente introducción, seguida de la segunda sección nombrada Cuerpo, la cual a su vez se subdivide en los siguientes epígrafes: definición de conflictos laborales, conflictos laborales en el sector de salud, conflictos laborales en el sector de salud ecuatoriano, conceptualización del desempeño del personal, el desempeño del personal de salud y relación entre conflictos internos laborales y el desempeño del personal de salud. La sección Cuerpo se cumplimenta con una sección llamada Resumen de estudios revisados para dar paso posteriormente a un grupo de implicaciones prácticas a criterio del autor en las cuales se abordan los aspectos más importantes relacionados con el tema. Por último, se cumplimenta la investigación con un grupo de conclusiones y referencias bibliográficas que permitirán al lector aprender más sobre el tema abordado. | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0987045797 / 099 602 5442 | E-mail: jimena.paez@cu.ucsg.edu.ec - estefipaez_98@hotmail.com / geovylita@gmail.com geovanna.vera02@cu.ucsg.edu.ec | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo Teléfono: +593-4-3804600 E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |