



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

TESIS

**IMPACTO DE RELACIONES INTERPERSONALES
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD
MESONES MURO 2020**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

Autora:

**Bach. Otero Mendoza, Katia Paola
ORCID: 0000-0001-8436-444X**

Asesora:

**Dra. Cecilia Teresa Arias Flores
ORCID: 0000-0002-9382-0408**

Línea de Investigación:

Ciencias de la vida y Cuidado de la Salud Humana

**Pimentel – Perú
2021**

**IMPACTO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD MESONES MURO 2020**

PRESENTADO POR:

Bach. OTERO MENDOZA, KATIA PAOLA

A la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán

Para optar el título de:

LICENCIADA DE ENFERMERÍA

APROBADO POR:

Palomino Malca, Jimena
Presidente

Mg. Larraín Távora, Giovanna
Secretario

Dra. Arias Flores, Cecilia Teresa
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a los ejes de mi vida, primero a Dios quien es el creador y quien nos presta la vida.

A mis padres a quienes debe orgullecer ver a su hija cumpliendo las metas y los sueños que, aun siendo míos, los hicieron suyos; a ustedes papá y mamá - ¡infinitas gracias! - por acompañarme en cada momento de mi vida, por apoyarme y tenderme la mano cuando más lo necesité y sobre todo por creer en mí cuando nadie creía.

Y finalmente a mi hija, la luz de mis ojos, por quien despierto cada mañana, mi motor y motivo, quien me arranca sonrisas y me regala besos.

A todos por ser parte de mi vida.

KATIA

AGRADECIMIENTO

Las gracias a Dios, por cada prueba de la vida, por quitar y poner a las personas en el momento preciso y por todo lo bueno y malo de esta vida. Gracias Padre Celestial por iluminar mi camino y aun cuando he renegado de ti, me has tendido la mano y cuidado en este valle de sombras que es la vida.

Agradezco a todos los que han hecho posible que lleve a cabo el presente trabajo, a cada persona, aun cuando piensen que fue minúsculo su apoyo, hoy puedo decir que cada palabra y cada gesto han logrado la materialización de esta investigación.

A mis docentes, por cada llamada de atención, por cada corrección y aun cuando no entendía su conducta estricta, hoy puedo dar testimonio de que han hecho madurar como estudiante y futura profesional.

Muchas gracias por todo.

KATIA

Resumen

El presente trabajo ha tenido como objetivo determinar la relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020. Para lo cual, se llevó a cabo una investigación de tipo cuantitativo-descriptivo, a su vez desarrollo un diseño transversal y no experimental. La muestra a estudiar se conformó por 50 trabajadores, quienes laboran en la institución y además cumplían con los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Los resultados obtenidos mostraron con un 99% de confianza, que existe una correlación entre la variable “Impacto de las relaciones interpersonales” y la variable “Desempeño laboral “, debido a que el valor del Sig. (bilateral) es de $<,001$, encontrándose muy por debajo del 0.01 requerido. Lo que conduce afirmar la existe una relación significativa y por ende un impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro, durante el año 2020. Así mismo, para la variable “relaciones interpersonales” se ha demostrado la existencia de indicadores de las relaciones interpersonales como son la inclusión, el control y el afecto. En el caso de la variable “desempeño laboral” se aprecia la existencia de indicadores como son: las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la organización; se exceptúa el primer indicador “calidad de trabajo” dado a su valor porcentual del 30% con el ítem “casi nunca”; pudiendo afirmar que existe cierto nivel de “calidad de trabajo”.

Palabras clave: relaciones interpersonales, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this work was to determine the relationship between the impact of interpersonal relationships and job performance in the workers of the Mesones Muro Health Center during the year 2020. For which, a quantitative-descriptive investigation was carried out., in turn developed a cross-sectional and non-experimental design. The sample to study was made up of 50 workers, who work in the institution and also met the established inclusion and exclusion criteria. The results obtained showed, with 99% confidence, that there is a correlation between the variable "Impact of interpersonal relationships" and the variable "Work performance", because the value of the Sig. (bilateral) is $<.001$, being well below the required 0.01. What leads to affirm that there is a significant relationship and therefore an impact of interpersonal relationships and the work performance of the workers of the Mesones Muro health center, during the year 2020. Likewise, for the variable "interpersonal relationships" it has been shown the existence of indicators of interpersonal relationships such as inclusion, control and affection. In the case of the "job performance" variable, the existence of indicators such as: interpersonal relationships, teamwork and organization; The first indicator "quality of work" is excepted, given its percentage value of 30% with the item "almost never"; being able to affirm that there is a certain level of "quality of work".

Keywords: interpersonal relationships, work performance.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
1.2. Trabajos previos	10
1.3. Teorías relacionadas al tema.	14
1.4. Formulación del problema.	18
1.5. Justificación e importancia del estudio.	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
II. MATERIAL Y MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación.	21
2.2. Población y muestra.	22
2.3. Variables y operacionalización.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	25
2.5. Procedimiento de análisis de datos.	26
2.6. Criterios éticos.	26
2.7. Criterios de rigor científico.	27
III. RESULTADOS	28
3.1. Tablas y figuras	28
3.2. Discusión de resultados	32
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
4.1. Conclusiones	35
4.2. Recomendaciones	36
	6

V.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37
VI.	ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.	27
Tabla 2. Impacto de las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.	28
Tabla 3. Impacto del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.	29
Tabla 4. Perfil de edad y sexo los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.	30

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las relaciones interpersonales, son la base para mejorar el ejercicio de la sociedad, a partir de la convivencia armónica con amor, respeto y solidaridad en las personas que pertenecen a un mismo grupo, el fortalecimiento de la empatía social. En la actualidad se plantean desafíos que demandan comunicación, alianzas, sinergias, consensos y acuerdos mutuos. La Organización Mundial de la Salud (OMS) según las cifras se muestra un porcentaje mayor a un 70%, donde las relaciones interpersonales entre trabajadores de entidades de salud son malas, presentándose poca empatía, no existe la ayuda mutua y falta de comunicación; viéndose así afectando el desempeño laboral o rendimiento, dañando la calidad en la atención brindada dentro de una organización. (1)

A nivel mundial la Asociación Aragonesa Pro Salud Mental (ASAPME) calcula que más de 1 millón de trabajadores de salud de países como: España con un 50%, Francia con un 40%, Sudáfrica con un 40%, Congo con un 35% , Alemania con un 30% , Sudáfrica con un 30%, Bélgica con un 30%, Irán con un 30%, Rusia con un 30% y Marruecos con un 25%; no llevan buenas relaciones interpersonales, la mayoría presenta mala comunicación, falta de empatía, se llevan mal y falta de acuerdos mutuos; esto ha afectado en su desempeño laboral creándoles estrés, angustia e incluso depresión. Lo antes señalado ha afectado la calidad brindada en la atención de los beneficiarios de las instituciones que prestan salud, ahora mucho más por el tema de la pandemia por Coronavirus (COVID 19) contribuyendo así altos índices de mortalidad de dicha patología. (2)

A nivel latinoamericano la Asociación Americana en salud (AAS) estima que en Brasil, Colombia, Uruguay, Paraguay y Bolivia el 80% de docentes tienen malas relaciones interpersonales creando un inadecuado ambiente y desempeño laboral afectando el buen funcionamiento de las entidades prestadoras de la salud. Surgiendo discrepancias, roces, recelos, entre otros. En consecuencia, la falta de las destrezas provoca rehuyó, aislamiento y, confinar la condición de vida. Actualmente se habla de la eficacia de bienes, de servicios y de procesos, pero no de calidad humana; se

habla de las relaciones sociales en el lugar de trabajo, siendo esta una parte primordial en los trabajadores, dado que tienden a compartir un área juntos en propósitos, informar opiniones y facilitar las acciones para realizar las tareas. (3)

El Centro de Salud Mesones Muro, como toda organización no es ajena al problema, ya que las relaciones sociales entre compañeros de trabajo de esta entidad es bajo puesto que, se relacionan solo por interés de carácter personal; es decir, no participan de las ideas de trabajo, existiendo descontento, tanto en jornadas de trabajo y actividades de carácter social; así mismo, el trato que practican es a veces poco agradable, de indiferencia, descortesía, de incomprensión, falta de respeto, con ironías, críticas que desalienta a la persona, entre otras cosas. Además, la comunicación que se procura es intrapersonal, interpersonal (entre compañeros de trabajo) o con el jefe de inmediato y la persona a quien es procedente el documento, alcanzando así una comunicación con palabra tanto o poco agradable tornándose hasta cierto punto desagradable.

En consecuencia, esta investigación podrá fundamentar la conexión existente entre las relaciones humanas y el desempeño laboral, con el fin de indagar opciones viables que nos sirvan para optimizar las relaciones humanas entre compañeros y su desempeño laboral; por lo cual, es necesaria esta investigación.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional se encontraron investigaciones como la del año 2021, donde los investigadores Díaz L., Espinosa L., Luna D. buscaron determinar el vínculo entre “bienestar psicológico” y “relaciones interpersonales” de los empleados; el enfoque empleado fue cuantitativo con un diseño no experimental. La muestra se conformó por 18 empleados a los cuales, se buscó establecer las necesidades existentes y que se debe tomar en consideración para así, poder satisfacerlas. Se determinó que el desarrollo de buenos vínculos laborales y de la mano de una convivencia armoniosa generan beneficios en pro de la empresa donde laboran. (4)

Junco S. en el año 2020, en su tesis titulada “Desempeño laboral; satisfacción laboral; gestión de talento humano; relaciones interpersonales; equipo de enfermería; clima

organizacional”. El objetivo fue lograr determinar la influencia que posee las relaciones interpersonales en el campo del desempeño laboral, con lo cual se buscó identificar métodos para lograr mejoras en las relaciones interpersonales para los profesionales de enfermería. Finalmente logro determinar la existencia de una relación positiva entre las variables. (5)

En Colombia, los estudiosos Campos P., Gutiérrez H., Matzumura J. en el año 2019, publican un estudio llamado “Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado”; cuyo objetivo fue establecer la relación entre rotación y el desempeño laboral de profesionales en enfermería. La investigación fue correlacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra se conformó por 29 enfermeras quienes participaron de forma voluntaria. Por lo tanto, se logró determinar que la rotación se da cuando se carece de personal en ciertas áreas, en tanto no ha tomado en cuenta los incentivos o el entorno familiar que en su conjunto es tomado por las enfermeras como un logro profesional. En tanto no se logró encontrar un vínculo significativo entre las variables. (6)

Para el año 2018, se realiza un estudio por Moreno S., en cual analizó la trascendencia de las relaciones interpersonales para la vida social. Por lo tanto, primero identifiqué la repercusión de las relaciones interpersonales en el clima laboral. El estudio fue de tipo cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 62 personas. Se concluyó que entre las dimensiones es la comunicación la que posee un mayor grado de correlación a diferencia de las otras dimensiones, por tanto, posee una repercusión directa ya que, al tener relaciones interpersonales positivas, se logra un incremento en la productividad de la institución donde laboran. (7)

En Argentina, los estudiosos Rosales N. y Cortez D. llevaron a cabo un estudio publicado en el 2018, titulado “Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato”, el mismo que se enfocó en establecer cuál es el grado de influencia entre las variables de ambiente laboral y el desempeño de los profesionales en enfermería. Para ello, emplea un método de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo y es no experimental; la muestra estuvo conformada por 45 enfermeras. Como resultado se pudo establecer que el clima laboral posee una influencia directa tanto en el

desempeño laboral como en la satisfacción de las personas que laboran; concluyendo que se debe realizar de forma periódica mediciones del “ambiente laboral” para así poder lograr un ambiente laboral idóneo. (8)

A nivel nacional en la ciudad de Lima, Villalta M. en el año 2021, realiza una investigación titulada “Relaciones interpersonales y su relación con la productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica San Pablo”. Tuvo como objetivo establecer el vínculo entre las relaciones interpersonales y la productividad laboral en los enfermeros que laboraban en la clínica. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por un total de 30 enfermeros. Se concluyó con la existencia un vínculo directo y de gran significancia entre las variables antes mencionadas. (9)

En ese mismo año, Aguilar G. y Huamaní M., exponen un estudio donde el objetivo planteado fue “determinar la relación que existe entre las interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de relaciones los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2019”. El enfoque empleado fue cuantitativo y la técnica empleada fue la encuesta; así mismo, la muestra se conformó por 60 personas. Finalmente se concluyó con la existencia de una relación directa entre las variables de relación interpersonal y el rendimiento laboral. (10)

Así mismo, en el año 2018 Revollo A. realiza un estudio llamado “relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital maría auxiliadora, 2018”. Para este caso, planteo como objetivo el establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, con un corte transversal y no experimental. Su muestra se conformó por 86 personas a las que se les aplico dos cuestionarios para cada ítem. Como resultado se determinó la existencia de un vínculo directo y de grado significativo entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Por tanto, se recomienda al directivo (jefes) de las áreas pertinentes llevar a cabo talleres con el propósito de buscar la integración entre el personal que labora. (11)

Díaz C., Gutiérrez H. y Amancio A. para el año 2022 publican un estudio titulado el “Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas”. En dicha investigación se buscó determinar cuáles son los factores que van a generar un grado de influencia el ausentismo y el vínculo que tiene con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería. El estudio fue de tipo correlacional, prospectivo y de corte transversal; la muestra se conformó por 65 personas, a las que se les aplico dos instrumentos. Se concluyó con la presencia de un vínculo directo y de gran significancia entre el ausentismo y el desempeño laboral (12).

En el Callao en el año 2018, los investigadores Zuta N., Castro L. y Zela L., llevaron a cabo un estudio denominado “Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería”, cuyo objetivo fue determinar la repercusión de la motivación sobre el desempeño. Asimismo, se utilizó un diseño de tipo descriptivo, correlacional y comparativo. La muestra se conformó por 28 personas (docentes). Se concluyó determinando el grado de incidencia de la motivación sobre el desempeño laboral, en los profesores de las Práctica Clínica pertenecientes a la escuela profesional de enfermería (13).

A nivel local, en el año 2017, Bravo B. lleva a cabo un trabajo de investigación titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional Salud Lambayeque, 2016-2017”. Presenta un enfoque cuantitativo y descriptivo, así mismo es de corte transversal correlacional y no experimental. Su objetivo fue buscar la determinación que posee la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores. Se empleó como instrumento de recolección de información dos instrumentos a una muestra de 71 empleados. Así mismo, como resultado se obtuvo que el clima organizacional posee influencia sobre la satisfacción laboral (14).

Bravo M. en el 2019 realiza un estudio cuyo objetivo tiene como base la búsqueda de la repercusión que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa, correlacional y de corte transversal; se empleó como técnica para la recolección de datos la encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 42 personas. se concluyó con la determinación de la no existencia de un vínculo

entre las dos variables, dado que solo se pudo evidenciar una correlación moderada, en consecuencia, la hipótesis aceptada en la nula. (15)

1.3. Teorías relacionadas al tema.

La teoría que sustenta el presente trabajo, es la “Teoría del enfoque de las necesidades interpersonales” de Schütz W. (16). Dicha teoría toma a las personas integrantes de un grupo como pertenecientes a esta, solo si satisface las necesidades fundamentales o básicas. En el 2012, Valcárcel M. (17) refiere de las necesidades básicas como comunes ya que cualquier persona perteneciente o no a un grupo las tiene.

La relación interpersonal desde la perspectiva etimológica significa “vinculación”, *religere* o religión que es igual a vinculación, entiéndase entonces como el vínculo que se da entre personas. Dicho tema ha sido tocado y tratado por múltiples estudiosos que buscan interpretar su significado o ver el alcance de la misma, estos serían algunos estudios:

En el campo de la enfermería para el año 2015 los investigadores Ramírez C. y Müggenburg C. (18) hacen referencia de las “relaciones interpersonales” en función a su uso con los pacientes y la resumen como básica y necesaria. Sin embargo, Ariadna I. (19) en ese mismo año hace hincapié en la repercusión de las relaciones interpersonales en múltiples contextos, los cuales pueden estar ordenados o seguir algún patrón, costumbre, entre otros, los mismos que son establecidos por la misma sociedad.

Peplau propone una teoría de las “relaciones interpersonales” estas hacen referencia a la relación entre el paciente y el enfermero(a), que hace parte de un proceso entre personas de manera importante y que posee pasos. Elers Y., Mastrapa Y. y Gibert M., en el año 2016 nos citan dichos pasos o etapas, siendo estos: la orientación, la identificación, la explotación y la resolución. (20)

Para Espinoza S. (21) en el año 2009, las relaciones interpersonales vendrían a ser el intercambio de sentimientos o emociones sumado al conocimiento para poder sobreponerse a situaciones difíciles o de conflicto, por tanto, debe buscar el bien en la organización. Así mismo, Rivas P y Vera Kl. (22) en el 2015, nos dice que esta se da

entre persona ya sea de manera directa o indirecta, para ello van hacer uso de un código universal como sería el lenguaje, este es un medio que le sirve al ser humano para poder satisfacer las múltiples necesidades que posee para sobrevivir.

En el año 2007, estudiosos como Moya M. y Expósito F., (23), afirmaron que dentro de las relaciones interpersonales podemos encontrar la amistad, las relaciones entre parejas, relaciones entre hijos y padres y otras con el mismo grado de afinidad. Puesto que se convierte en una necesidad la misma con la cual las personas no pueden vivir. El mismo año Morales E. (24) manifiesta como competencia.

Debemos rescatar la importancia que posee las relaciones interpersonales puesto que a lo largo de existencia del ser humano se ha convertido en vitales y necesarias; así mismo ello solo puede darse con la participación de más de una persona. La persona como parte de la sociedad necesita pertenecer o ser parte de algo, puede ser esto un grupo, dichas acciones generan un grado de influencia y aceptación en la sociedad.

Sobre la importancia, en el año 2013 Bisquera R. (25) remarca el papel trascendental que posee las relaciones humanas en el crecimiento de los seres humanos. Para ello, las personas van a proyectar herramientas favorables a su contexto social que le permitirán ser parte del mismo.

En la misma línea, Barrantes M. (26) en el 2019, afirma ser este un acto social y como tal es inherente y propia del ser humano. Por medio de las relaciones interpersonales, las instituciones buscan lograr una mejor experiencia con sus consumidores; en tanto se procura saciar las necesidades de un grupo para lograr llegar al consumidor; todo ello genera la integración económica y social donde logra la conexión con su público objetivo.

Las dimensiones de las relaciones interpersonales, según la teoría de Schütz W., son tres:

Inclusión: se entiende como aquellas necesidades propias de los seres humanos para vincularse con otras personas; es decir, la persona busca ser parte de un grupo o pertenecer a este.

Control: seguida de la inclusión, hace referencia a la acción de la persona por tener control sobre el grupo; con ello se busca generar un grado de implicancia o control del grupo.

Afecto: en este punto se considera a las emociones personas (más íntimo) que posea la personas, ello es producto de los vínculos dentro del grupo que producen sentimientos.

El desempeño laboral, se entiende como las conductas expresadas por las personas que laboran en una institución, es decir cuando desarrollan alguna función que requiera de su dirección puesto que es indispensable para lograr el propósito o los objetivos establecidos en la institución u organización. Así mismo, el desempeño laboral puede ser medible por medio del grado o de las competencias de desarrolla cada persona en la institución donde labora.

En el año 2000 el estudioso Chiavenato I. (28) define como el conjunto de comportamiento llevadas a cabo por personas que laboran dentro de una misma institución y cuyo propósito se torna en el logro de las metas trazadas en la organización; y por medio de las competencias que puede ser medido en base a su grado o nivel de desempeño y los resultados.

Por tanto, el desempeño de cada persona puede ser examinado y estudiado por el componente establecido y el cual se le asignó una categoría, estos pueden ser dos:

Componentes actitudinales: discreción, actitud cooperativa, capacidad de seguridad, responsabilidad, habilidad de realización, iniciativa, responsabilidad, presentación personal, interés, disciplina y creatividad.

Componentes operativos: precisión, calidad, cantidad, trabajo en equipo, liderazgo y conocimiento del trabajo a realizar o realizado.

En tanto, el desempeño debe ser entendido como el logro de la eficacia de los trabajadores en las instituciones, la misma que se torna indispensable para toda institución. Por tanto, esta puede definirse como el conjunto de acciones o conductas de los trabajadores los cuales dan consigo resultados; es decir, es el rendimiento del personal, la capacidad que posee la persona para lograr las metas establecidas, hacer más con menos y el menos hace referencia a tiempo, esfuerzo, o materia.

Para Robbins S. (29), el desempeño laboral va a mostrar las capacidades que posee la persona en el marco laboral y estas capacidades son componentes de su capacidad, habilidad, experiencia, actitud, y otros caracteres propios de la mano con los valores que se van forjando para el logro de resultados establecidos.

En el año 2001, Schermerhorn JR.(30) hace referencia al desempeño laboral como aquella calidad que va de la mano con la cantidad de acciones desarrolladas por el trabajador o el conjunto de los mismos en el marco de sus funciones en la institución. Es decir, entiéndase como el desempeño realizado para el logro de los objetivos en una institución.

Sin embargo, para poder alcanzar o lograr un buen desempeño laboral, la institución debe generar las condiciones básicas y necesarias para ello; por tanto, debe establecer el ambiente oportuno para así, poder medir el desempeño de los trabajadores y no solo poder, sino también conocer en qué momento sancionar o generar correctivos apropiados.

Debe entenderse que evaluar el desempeño, se va a regir por una serie de etapas en la búsqueda de un diálogo con los trabajadores; para poder ver y medir su desempeño y así poder generar lineamientos en pro de una mejora. Por tanto, dichas evaluaciones deben ser democratizadas con los trabajadores, debido a la influencia que genera ello en sus futuros resultados y por ende realizar un trabajo idóneo.

En consecuencia, la evaluación del personal para una institución se torna necesario e indispensable, debiendo ser entendida como un proceso con una serie de cualidades para poder en cierta medida determinar los resultados en función al comportamiento de los trabajadores; dichas acciones permiten la mejora en el desempeño laboral puesto que influyen y generan seguridad en las personas en la toma de decisiones. Para Robbins S. y Judge T. (31), la evaluación trae beneficios para el personal, los directivos y la misma empresa.

Para nuestra investigación se han tomados en cuenta tres dimensiones, las mismas que van a ser analizadas en función a la función y el cargo que poseen en la institución. Las dimensiones son: la calidad de trabajo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y la organización.

La calidad de trabajo se vincula a la calidad de vida en el marco de lo laboral, es un constructo complicado, los cuales estarán compuestos por una serie de elementos; para Chiavenato I. (28), estos son:

El logro de satisfacción con el trabajo idóneo.

Las miras a futuro y como estas pueden darse en la institución donde se labora.

Las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Las relaciones interpersonales se definen como la relación recíproca donde se va ver el contacto, la familiaridad y el diálogo que se da entre los trabajadores en todo momento y circunstancia. Esta relación se va dar de forma permanente y día con día entre trabajadores de la institución donde laboran.

El trabajo en equipo es fundamental el trabajo en equipo, dado que siempre debe dársele la trascendencia y ser tomado en cuenta. Esta abarca las funciones desarrolladas por las personas que laboran en una institución, y estas pueden ser fortalecidas solo si se posee la comunicación con los mismos trabajadores o si estos forman parte de un grupo donde puede ser medida su calidad en el desempeño laboral.

La organización, tiene que ver con la composición técnica de los nexos establecidos entre las labores, grados y actividades de los trabajadores para con los materiales en el marco de una institución; el propósito es poder lograr la eficacia en su más alto nivel para poder cumplir los objetivos establecidos en la institución.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es el impacto de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro De Salud Mesones Muro 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Se abordó el tema del impacto de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, debido a que hoy en día es una problemática presente en muchas instituciones. Por tanto, es fundamental el poder identificar las

relaciones entre los trabajadores de esta entidad, para que pueden sentir comodidad y como consecuencia de ello, poder estar involucrados en el desarrollo de las actividades específicas, lo que conduciría a mejorar estas y así puedan concretar los objetivos planteados en el ámbito personal e institucional por medio del trabajo en equipo.

Lo antes dicho, debe ser entendido como el sustento o el reforzamiento de todos los trabajadores (como grupo) hacia un solo trabajador, y de uno hacia todos. En tanto, la investigación da apertura a un crecimiento personal de quien trabaja en dicha área, y con ello permite poder conocer cuáles son los asuntos vivenciales que se encuentran en déficit para elaborar un “plan de mejora” que contemple capacitaciones donde permita el crecimiento de las habilidades personales de las personas que trabajan en dicha institución.

Por tanto, la presente investigación busca lograr mejoras en las relaciones interpersonales, sin perder de vista que los desempeños de sus trabajadores en el marco de las labores realizadas en la institución, donde estas deben ser realizados en las condiciones idóneas y con total respeto hacia los demás, buscando que se respete las experiencias, los sentimientos, los valores, los conocimientos y los estilos de vida. En esa medida, la investigación es un gran aporte para saber la realidad de las relaciones interpersonales y cómo responde en el contexto a analizar, siendo un aporte para futuras investigaciones ya que es una radiografía de la institución donde se desarrolló.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.

H0: No existe relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer el impacto de las relaciones interpersonales en los trabajadores del centro de salud Mesones Muro 2020.

Identificar el impacto del desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro 2020.

Establecer el perfil de edad y sexo de los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

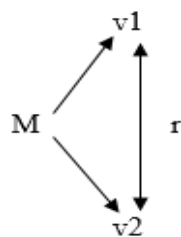
La investigación es de tipo cuantitativa, para Sampieri H. (32) lo cuantitativo hace referencia a la forma estructura de seleccionar y analizar los datos conseguidos con el empleo de mecanismos informáticos y estadísticos para lograr resultados de formar numérica y tiene como propósito la cuantificación del problema.

Es de carácter descriptivo ya que emplea la descripción de forma sistemática las peculiaridades que posee una población en relación a un contexto dado. También es básica, dado que tiene como propósito acrecentar la información en el tema a estudiar cómo son las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. (32)

El diseño de investigación es no experimental, Sampieri H. (32) hace referencia a este diseño como aquellas en las que las variables de estudio no se manipulan y se basa principalmente en la observación de los hechos que se generan en su entorno natural para después evaluarlos, la recolección de datos se realizará en solo un espacio de tiempo.

Es correlacional, dado que se relacionan las variables de la investigación, por tanto, el objetivo es analizar y explicar la afinidad dada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Y es transversal debido a la recolección y el análisis de información en el marco de un tiempo, tiene como finalidad el detallar variables y estudiar su alcance e interrelación en un tiempo determinado a partir de una muestra representativa, es decir permite estimar el impacto interrelaciones personales y el desempeño laboral en los trabajadores.



M= Trabajadores

V1= Relaciones interpersonales

V2= Desempeño laboral

R= Relación entre ambas variables

2.2. Población y muestra.

Sampieri H. (32), manifiesta que, "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones", siendo esta generalmente el fenómeno a estudiar.

El estudio estará constituido por los 50 trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020 que representa el 100% de la población los cuales están divididos en diferentes áreas.

Sampieri H. expresa, que es un subgrupo de la población; como tal un subconjunto de componentes pertenecientes a ese conjunto definido en particularidades al que se le llama población (32). La muestra censal fue de 50 trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro que laboran en esta institución y que cumplen con: criterios de Inclusión, la participación voluntaria y consentida de los trabajadores y que laboren en la institución: personal nombrado, CAS, internos, personal de limpieza. Criterios de exclusión el personal que no cumplan ninguna función dentro de la institución y aquellas que no deseen participar del estudio.

2.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente:

Relaciones interpersonales: Son relaciones entre dos o más individuos que se basan en sentimiento emociones entre otros, y las cuales varían en contexto como lo son la familia, amigos y ambientes laborales. Para Bisquerra R. (29) "es una interacción recíproca entre dos o más personas", siendo estos vínculos existentes en un contexto social que a su vez están parámetros por criterios o leyes establecidas en la sociedad.

Variable dependiente:

Desempeño laboral: Es el trabajo que realiza un empleado dentro de una organización en el que entran en juego sus competencias y habilidades e inciden en los resultados de esta. Los investigadores Strauss G. y Sayles L. (33) refieren a ello como un cumulo de saberes, habilidades y capacidades empleados para un fin fructífero en la producción de algo.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Relaciones interpersonales	Inclusión	Aceptación Integración Comunicación	1,2,3 4,5,6 7,8	Likert Nivel de medición: Nominal Escala de medición: - Siempre - Casi siempre - A veces - Casi nunca - Nunca Tipo de preguntas: cerradas	Encuesta dirigida a los trabajadores
	Control	Influencia Progresos	9,10,11 12,13,14		
	Afecto	Respeto Estimación	15,16,17 18,19,20		
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Cero errores	1		
		Recursos	2		
		Supervisión	3		
		Tareas	4		
Trato		5			
Relaciones interpersonales	Cortesía	6			
	Orientación Conflictos	7 8			
Trabajo en equipo	Integración Identificación	9 10			
Organización		Planificar	11		
		Indicadores	12		
		Metas	13		

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Para la obtención de datos (recolección de la información) se realizó dos encuestas, las mismas que se aplicaron a los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020; para dicho proceso se pidió el permiso correspondiente a las personas que eran parte de dicha investigación, ello fue por medio del “consentimiento informado” que fue llenado con sus datos y firmado.

Se aplicó dos encuestas, permitiendo medir el impacto que tiene las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de las personas que trabajan en el centro de salud Mesones Muro durante el año 2020.

La primera estuvo enfocada a la variable de las relaciones interpersonales, la misma que consta de 20 preguntas; y la segunda encuesta hace referencia a la segunda variable sobre el desempeño laboral, donde se consignó 13. Para dicho proceso se empleó la escala de Likert cuyas alternativas permitirán evaluar el nivel tanto positivo como neutral y negativo de cada enunciado, las cuales han sido dirigidas a los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro. En necesario remarca que las encuestas empleadas fueron tomadas del trabajo de investigación sobre la las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, desarrollada por Salazar en el año 2018 (ver anexo 2 y 3). A continuación, exponemos los cuadros con las respectivas escalas y los baremos para cada variable, estas son:

Relaciones Interpersonales		
CUALITATIVO	CUANTITATIVO	
	GLOBAL	PARCIAL
POSITIVO	73-98	25-32
NEUTRAL	47-72	16-24
NEGATIVO	20-46	7-15

Desempeño Laboral		
CUALITATIVO	CUANTITATIVO	
	GLOBAL	PARCIAL
POSITIVO	66-91	24-33
NEUTRAL	40-65	14-23
NEGATIVO	13-39	4-13

Los instrumentos empleados contaron las con confiabilidad y la validez que a su vez fue obtenida por criterio de jueces, con lo cual se pudo concluir que dichos instrumentos poseen los caracteres de medición para poder ser aplicados en la muestra. En la búsqueda de obtener datos confiables y poder determinar la homogeneidad de los ítems empleados en las encuestas, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para la investigación se aplicaron los instrumentos a 20 personas, dando como resultado un 80% de confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N°	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,800	2

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

El trabajo de investigación desarrollado, para poder realizar el procesamiento idóneo del análisis de los datos, se empleó la estadística descriptiva correlacional de frecuencia y cuyos resultados del análisis serán ordenados de forma específicas en el programa SPSS en la versión 25 de Windows. De esa forma los resultados obtenidos pudieron ser explicados por medio de tablas de frecuencia y gráficos.

2.6. Criterios éticos.

Belmont (34) nos presenta tres criterios éticos establecidos y expuestos a un nivel de difusión que ayudaría a los científicos, los críticos y la población interesada en alcanzar los temas éticos relacionados a la investigación con sujetos humanos.

El Respeto: todo individuo debe ser tratado como agente independiente, y cuya autonomía está degradada tienen derecho a ser respaldada, por lo tanto, en la investigación desarrollada los participantes tuvieron un trato idóneo donde se mostró respeto por la autonomía de los individuos (pacientes) un ejemplo de ello es el consentimiento informado que incluye la obligación de respetar a todas las personas y a las decisiones que ejercen. Por lo cual, se utilizó el consentimiento a los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro el mismo que fue firmado bajo la libre decisión en la participación del análisis y si la investigación conviene con sus propios valores, intereses y objetivos.

La Beneficencia: el principio de la beneficencia consiste en hacer un bien a una persona y es lo que se intenta realizar en la presente investigación, respetando las decisiones y protegiéndolos del daño, y también esforzándose en asegurar su bienestar.

La Justicia: Refiriéndose a la distribución y beneficios en forma equitativa; afirmando que los individuos deben ser tratados con igualdad. Por ello, los individuos que laboraban en el Centro de Salud Mesones Muro tuvieron igualdad de derechos para poder ser parte del estudio realizado, con lo cual se evitó sacar a alguna persona con la salvedad de quienes tenían algún criterio de exclusión que los dejaba fuera de la investigación en base a los ya expuesto.

2.7. Criterios de rigor científico.

Credibilidad es un requisito fundamental e imprescindible, ya que permite demostrar los fenómenos y prácticas humanas, como son evidenciados por los sujetos; es significativo que tengan una afinidad entre los datos obtenidos por el investigador y la realidad que explican los colaboradores. (35)

La transferibilidad o aplicabilidad radica en trasladar los efectos de la investigación a otros contextos. La mejor forma de alcanzar este discernimiento es a través de un análisis exhaustivo de las particularidades del argumento en que se realizó la investigación y de los participantes. La cual servirá para efectuar similitudes y revelar lo común y lo específico con otros estudios. (35)

La confortabilidad da a conocer la labor del investigador en el trabajo de campo e identifica las eficacias y restricciones para intervenir los posibles juicios o críticas que causa el fenómeno o los participantes. (35)

La relevancia logra valorar los objetivos trazados en el informe y dando cuenta que al finalizar se logró un mejor juicio del fenómeno o tuvo cierta consecuencia positiva en el argumento estudiado; ayuda a comprobar si existe en la investigación comunicación entre la justificación y los resultados conseguidos en el proceso investigativo. (35)

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 1. Relación entre el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.

Correlaciones			
		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,955**
	Sig. (bilateral)		<,001
	N	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,955**	1
	Sig. (bilateral)	<,001	
	N	50	50

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

El valor del estadístico “r” de Pearson es de 0,955, del mismo modo dicha correlación es altamente significativa. Por tanto, podemos afirmar que en el marco de la investigación con un 99% de confianza, que existe una correlación entre la variable “Impacto de las relaciones interpersonales” y la variable “Impacto del desempeño laboral “, debido a que el valor del Sig. (bilateral) es de <,001, encontrándose muy por debajo del 0.01 requerido.

Tabla 2. Impacto de las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.

Relaciones Interpersonales		
	N°	%
Positivo	12	24,00%
Neutral	20	40,00%
Negativo	18	36,00%
TOTAL	50	100%

***Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, durante el año 2020.*

Interpretación:

En el impacto de las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, expresaron: con un 40% que existe un impacto neutral en las relaciones interpersonales, seguido tenemos el 36% quienes indican percibir un impacto negativo y solo el 24% manifestó la existencia de un impacto positivo.

Tabla 3. Impacto del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro 2020.

Desempeño Laboral		
	Nº	%
Positivo	5	10,00%
Neutral	35	70,00%
Negativo	10	20,00%
TOTAL	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, durante el año 2020.

Interpretación:

El impacto en el desempeño laboral los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, expresaron con un 70% el impacto es neutral en el trabajo, 20% manifestaron que el impacto es negativo y solo el 10 % expresó la existencia de un impacto positivo en la organización.

Tabla 4. Perfil de edad y sexo los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020.

Perfil de edad y sexo						
Características	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino		N°	%
Edad promedio (años)	N°	%	N°	%		
20 a 30 años	13	26%	6	12%	19	38%
31 a 40 años	7	14%	5	10%	12	24%
41 a 50 años	5	10%	4	8%	9	18%
51 a 60 años	6	12%	4	8%	10	20%
Total	31	62%	19	38%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, durante el año 2020.

Interpretación:

Se observó en la investigación que el 38% de trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro que participaron sus edades se encontraron entre 20 a 30 años y el 18% entre 41 a 50 años. Siendo el 12% de género masculino y el 26% de género femenino.

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación se da con el propósito de poder conocer y determinar el impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020. En tal sentido, en relación al objetivo general los resultados de la investigación exponen que existe una correlación entre el impacto de las variables “relaciones interpersonales” y “desempeño laboral”, debido a que el valor del Sig. (bilateral) es de $<,001$, encontrándose muy por debajo del 0.01 requerido. En la misma línea, al comparar los trabajos previos realizados por otros investigadores, se puede observar investigaciones como las realizadas por Díaz L., Espinoza L., Luna D. (4) donde buscaron determinar la influencia que posee las relaciones interpersonales en el campo del desempeño laboral, en ambas investigaciones se determinó la existencia de una relación positiva entre las variables. Otro estudio es el de Junco S. (5), en el cual se aplicó dos cuestionarios a 104 licenciadas de enfermería los mismos que fueron adaptados a la investigación y cada uno correspondió a cada variable como son “relaciones interpersonales” y “desempeño laboral”. Finalmente se logró comprobar la correlación de las variables con un valor de Pearson de 0.856, teniendo una significación menor a 0.5.

En el análisis del impacto que posee la variable “relaciones interpersonales” muestra la percepción de los trabajadores quienes expresaron con un 40% que casi siempre existe un impacto neutral en las relaciones interpersonales y solo el 24% que hay un impacto positivo en la inclusión. Lo antes mencionado si bien no expone un porcentaje de relaciones interpersonales positivas, existe un porcentaje significativo y de gran representatividad expresada en un valor neutral; sin embargo, la investigación publicada por Muñoz M. (36) en el año 2017 evidencia un impacto positivo de las relaciones interpersonales, coincidiendo de la misma manera con el trabajo de Arias C. (37) donde concluye haciendo énfasis en la importancia de las relaciones interpersonales en el contexto de las enfermeras dado que vuelve más humano su trabajo y consolida la solución o la salida de conflictos laborales.

En la investigación realizada por Junco S. (5) la cual se aplicó a 104 licenciadas de enfermería tiene como resultado para la variable de “relaciones interpersonales” que las dimensiones en su totalidad poseen un resultado con una valoración mayor al valor

medio que para el caso son tres puntos, de dichos resultados se evidencia el buen trato entre sus trabajadores y el agradecimiento mutuo. Sin embargo, un problema es la comunicación, debido a que no prestan importancia a los comunicados emitidos entre compañeros. También tenemos es estudio de Moreno SI (7), en sus hallazgos cuantitativos expone la evidencia de resultados positivos para la variable de las relaciones interpersonales, por tanto, concluye con la existencia de relaciones interpersonales idóneas evidenciada en los buenos canales de comunicación, la participación y confianza por parte de sus jefes lo que se materializa en la estabilidad laboral existente.

Según la “Teoría del enfoque de las necesidades interpersonales” de Schütz W. (16) junto con lo expuesto por Valcárcel M. (17) o Rivas P y Vera Kl. (22) en relación a las necesidades básicas toman fuerza al ver el alto porcentaje del efecto de las relaciones interpersonales, dado que las personas al tener necesidades básicas universales y comunes, buscan en la pertenencia a un grupo para satisfacer sus necesidades, siendo ello posible por medio de las relaciones interpersonales como es el caso de los trabajadores centro de salud Mesones Muro. En este punto recalquemos lo dicho por Espinoza S. (21) lo cual explicaría la importancia de las relaciones interpersonales para la búsqueda del bienestar de la organización y por ende esto es fructífero para el centro de salud Mesones Muro.

En relación al impacto de la variable del desempeño laboral, Chiavenato I. (28) hace hincapié en la relevancia que posee este para poder alcanzar las metas o los objetivos que se han trazado en la institución, también refiere a la posibilidad de su estudio. Robbins S. (29), manifiesta que el desempeño laboral nos expone las capacidades del trabajador las cuales son vitales para lograr los resultados establecidos o requeridos en una organización. Para el caso del impacto del desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro se realizó un análisis a los cuatro indicadores; de ello se pudo recoger lo percibido por los trabajadores, quienes expresaron con un 70% el impacto en el trabajo es neutral y solo el 10 % expresó que existe un impacto positivo en la organización. Al contrastar los resultados porcentuales debemos ver que un porcentaje pequeño de los trabajadores perciben la eficacia en la organización; sin embargo, existe una percepción neutral del desempeño laboral con un valor superior al 50% por parte de ellos y denota el grado medio de impacto de dicha variable.

También tenemos el estudio de Campos P., Gutiérrez H., Matzumura J. (6) el cual participaron 29 licenciados de enfermería a quienes se les aplicó dos instrumentos, de ello se pudo obtener como resultado del desempeño laboral un desempeño moderado representado por un 55.2% siendo este el mayor valor porcentual. Como contraposición tenemos los datos de la investigación de Junco (5) donde se evidencia que el “desempeño laboral” se pudo percibir debajo del valor medio. Ello expone la falta de capacidad de los trabajadores en busca de un ambiente democrático y la carencia de colaboración para alcanza una convivencia ordenada, por tanto, incumplen las normas.

Así mismo, la recolección de la información del impacto del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro es importante dado que se convierte en permite ver las carencias y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, allí es donde los dicho por Robbins S. y Judge T. (31) en torno a los beneficios de la evaluación toma fuerza, ya que además permite lograr la eficacia para alcanzar los objetivos establecidos en el Centro de Salud Mesones Muro.

En el perfil de “edad y sexo” tenemos diferentes estudios como es el del caso de Moreno SI (7), en dicha investigación se mostró el predominio del sexo femenino. En la misma línea se tiene el estudio de Rosales N y Cortez D. (8) quienes aplicaron un cuestionario estructurado a 45 profesionales de la salud, entre técnicos, licenciados en enfermería y profesionales, como resultado de la edad se aprecia las edades de mayor valor porcentual es de 26 a 35 años con un 33% y el de menor valor porcentual es de 56 a 65 años con un 7%. Así mismo, se aprecia la prevalencia de las mujeres sobre los hombres, teniendo un valor porcentual de 56% para las mujeres. Otro caso similar es el estudio de Campos P., Gutiérrez H., Matzumura J. (6) con relación a los datos generales, se pudo determinar que el género femenino posee un valor porcentual del 93.1% siendo el de mayor valor, para la edad el de mayor valor es de 41 a 50 años con un valor porcentual de 34.5%.

Finalmente se puede observar en el perfil de “edad y sexo” de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro, se observó en la investigación que el 38% de trabajadores que participaron sus edades se encontraron entre 20 a 30 años y el 18% entre 41 a 50 años; además, del total de participantes el 38% es de género masculino y el 62% es de género femenino. Por tanto, de los casos citados líneas arriba se puede

observar el predominio del sexo femenino y para la edad no existe una edad predeterminada ya que puede variar en las diferentes organizaciones donde laboran.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Existe una relación significativa y por ende un impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020.

Se percibe un impacto de las relaciones interpersonales expresada 40% de la existencia de un impacto neutral en las relaciones interpersonales de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020.

Se identificó un impacto del desempeño laboral expresado con un valor porcentual del 70% con un impacto neutral en el trabajo en equipo por parte de los trabajadores del centro de salud Mesones Muro durante el año 2020.

4.2. Recomendaciones

Es necesario que la universidad como ente formador y a la escuela de enfermería la realización de cursos o capacitaciones sobre la temática de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, dado que los profesionales de enfermería son potenciales y futuros trabajadores y depende mucho del cómo manejen las relaciones interpersonales para poder desarrollar un óptimo desempeño laboral.

Se recomienda al centro de salud realizar charlas motivadoras sobre las relaciones interpersonales para fortalecer del desempeño laboral de quienes manifestaron observar impacto positivo y a su vez permitirá construir las bases para mejorar las carencias de quienes manifiestan percibir un impacto negativo.

A los trabajadores del centro de salud, se recomienda mejorar las relaciones interpersonales para poder construir un mejor ambiente de trabajo y por ende lograr un alto desempeño laboral que permita alcanzar los objetivos de la institución y por ende el desarrollo como profesionales.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. OMS, OPS. Estrategia de Promoción de la salud en los lugares de trabajo de América Latina y el Caribe: Anexo N° 6 - Documento de Trabajo. Ginebra. (Swz): Organización Mundial de la Salud. 2000
2. Aranda Orna A, Royo L, Directora S. Trabajo Fin de Grado estudio de los cambios en el funcionamiento psicosocial de los usuarios con trastorno mental grave del centro de rehabilitación Psicosocial de Asapme [Internet]. Unizar.es. 2014 [citado el 3 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/47771/files/TAZ-TFG-2015-1205.pdf>
3. Mesa-Lago C. Las reformas de salud en América Latina y el Caribe: su impacto en los principios de la seguridad social. 2005 [citado el 3 de febrero de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3888>
4. Díaz Avendaño LP, Espinosa Meneses LM, Luna Afanador DK. Bienestar psicológico y relaciones interpersonales en trabajadores de una organización en Cúcuta. Ediciones Universidad Simón Bolívar; 2021.
5. Junco Jiménez SM. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020.
6. Campos Avellaneda PI, Gutiérrez Crespo H, Matzumura Kasano JP. Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. RevCuid [Internet]. 2019;10(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>.
7. Moreno Perea SI, Universidad de Medellín. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. CES Derecho [Internet]. 2018 [citado el 3 de febrero de 2022];9(1):13–33. Disponible en: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684>
8. Rosales N, Cortez D. Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo

- Perrupato [Internet]. Edu.ar. [citado el 3 de febrero de 2022]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12782/rosales-natalia.pdf
9. Villalta Guerrero MA. relaciones interpersonales y su relación con la productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica San Pablo. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
 10. Aguilar Moina GR, Huamaní Quispe MA. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019. Universidad Nacional del Callao; 2021.
 11. Revolledo Ortiz AJ. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2018. 2019.
 12. Díaz Ledesma CR, Gutiérrez Crespo H, Amancio Castro AM. Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Rev Cuid [Internet]. 2018;9(1):1973. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
 13. Zuta Arriola N, Castro Llaja L, Zela Pacheco LM. Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. riv [Internet]. 2018;12(3):157–64. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33554/riv.12.3.151>
 14. Bravo Díaz B. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2017.
 15. Bravo Saucedo MA. Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018. Universidad César Vallejo; 2019.
 16. Schutz W. FIRO: Three Dimensional theory of Interpersonal Behavior. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1966.
 17. Valcárcel, M. (2006). Génesis y evolución del concepto y enfoques sobre el desarrollo. Documento de investigación. Departamento de Ciencias Sociales. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

18. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enferm. univ.* [Internet]. 12 de abril de 2018 [citado 3 de febrero de 2022];12(3). Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/132>
19. Ariadna I. secretaria de educación pública universidad pedagógica nacional unidad 098, D.F. oriente “el mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño docente” tesis que para obtener el grado de maestra en educación básica presenta [Internet]. 113.51. [citado el 3 de febrero de 2022]. Disponible en: <http://200.23.113.51/pdf/31511.pdf>
20. Elers Mastrapa Y, Gibert Lamadrid M del P. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2016 [citado el 3 de febrero de 2022];32(4):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&tlng=pt
21. Espinoza S. Manual de Salud Ocupacional Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza. Lima; 2009.
22. Rivas P, Vera Lavayen KI. Influencia de la gestión de talento humano en el nivel de las relaciones interpersonales en los directivos de la Escuela Masa del Rosario Zona 8. Provincia Del Guayas, Cantón Guayaquil, Parroquia Puná, Recinto Maza 1, Distrito Uno; 2015.
23. Moya Morales MC, Expósito F. Percepción de personas y de sus acciones. En: *Psicología social*. McGraw-Hill; 2007. p. 267–94.
24. Morales Carcelén EM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. *EsSalud*. 2016. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
25. Bisquerra Alzina R. Educación emocional y bienestar. 2008.
26. Barrantes Becerra MA. Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N° 00536 “Manuel Segundo Del Aguila

- Velásquez”, distrito de Rioja en el año 2014. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto; 2020.
27. Schutz W. On group composition. *Psychological Review*. 1952;59.
 28. Chiavenato I. *Administración de recursos humanos*. 5a ed. McGraw-Hill Companies; 2000.
 29. Robbins S. *Comportamiento Organizacional*. 10a ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson; 2004.
 30. Schermerhorn JR. *Administración*. Limusa; 2001.
 31. Robbins S, Judge T. *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. México: Pearson Educación; 2009.
 32. Sampieri, *Metodología de la investigación* 2016. Available from: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 33. Bisquerra R. *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid. Editorial La Muralla, S.A. España; 2004.
 34. Strauss G, Sayles LE. *Personal. Problemas humanos de la administración* (4ª). México: Prentice Hall; 1981.
 35. Pac Cientific de Barcelona. Informe de Belmont [Internet]. [Citado 23 jun 2021]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
 36. Vasconcelos S, Menezes P, D Ribeiro M, Heitman E. Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. *Rev Scielo en Perspectiva* [Internet]. 2021. [Citado 24 oct 2020]; 28(3). Disponible en: <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/#.YNZL8BtKjIU>
 37. Muñoz M. Lima Perú en la tesis *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima*. 2015.

38. Arias C. Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. 2012.

VI. ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ANEXO 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... de....años de edad, con identificación....., docente de la escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán.

Se pide la participación en la investigación titulada: Impacto de relaciones interpersonales en el desempeño laboral de la escuela de enfermería de la Universidad Señor de Sipán 2019, siendo la responsable de dicha investigación: Otero Mendoza Katia Paola, para ello se aplicará un cuestionario de preguntas.

Declaro, haber sido informado de forma clara y precisa de los objetivos que tiene la presente investigación, acepto participar y me comprometo a responder la encuesta de la forma más honesta posible, también autorizo que los datos que se obtengan del proceso sean utilizados para efectos de sistematización y publicación del resultado final.

Estoy consciente que la información obtenida será tratada bajo absoluto anonimato, tomando todo ellos en consideración, otorgo mi consentimiento a que se realice la encuesta.

.....

Firma del participante

.....

Fecha



FACULTAS DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CUESTIONARIO

IMPACTO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MESONES MURO 2020

I. DATOS GENERALES:

SEXO:..... EDAD:.....años

Instrucción: Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para la evaluación de las relaciones interpersonales. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

5) Siempre 4) casi siempre 3) A Veces 2) Casi nunca 1) Nunca

CONCEPTO A EVALUAR	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
INCLUSIÓN					
Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo					
Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo					
Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mi persona					
Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo					
Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo					
Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo					
Cuando interactué con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos					

Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.					
CONTROL:					
Valoro a mis compañeros de trabajo.					
La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.					
La jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.					
La influencia institucional de la Jefatura ha efectuado positivamente el desempeño administrativo.					
El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.					
La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.					
AFFECTO:					
Centro mi interés en los objetivos antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.					
Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.					
El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.					
Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					
Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

CUESTIONARIO

IMPACTO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MESONES MURO 2020

I. DATOS GENERALES:

SEXO..... EDAD.....años

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta un instrumento para que evalúe el desempeño laboral en el centro de salud Mesones Muro. Seleccione con una única respuesta para los reactivos que se le presenta, siempre, frecuentemente, algunas veces, nunca y coloque un aspa (X) en el cuadro que corresponda. Debe ser objetivo en su respuesta.

(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A Veces (2) Casi nunca (1) Nunca

CONCEPTO A EVALUAR	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CALIDAD DE TRABAJO					
¿Comete errores en su trabajo?					
¿Hace uso racional de los recursos?					
¿Requiere de supervisión frecuente?					
¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?					
¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?					

RELACIONES INTERPERSONALES:					
¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?					
¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?					
¿Evita los conflictos dentro del trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO:					
¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?					
¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
ORGANIZACIÓN:					
¿Usted planifica sus actividades?					
¿Hace uso de indicadores?					
¿Se preocupa por alcanzar las metas?					

Anexo 1: Solicitud para autorización de recolección de datos



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

SOLICITO: Autorización recolección de datos para trabajos de investigación

LIC. FATIMA DEL ROSARIO MILLONES MORALES

Director Del Centro de Salud Mesones Muro

De mi consideración:

Me dirijo a usted en nombre de la Universidad Señor de Sipán, para saludarlo cordialmente y a la vez motiva la presente para presentarle a la alumna: Otero Mendoza Katia Paola estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de esta casa superior de Estudios, quienes cuentan con la aprobación del Proyecto de Investigación denominado: **IMPACTO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MESONES MURO 2020.**

Solicito respetuosamente que Ud. ordene a quién corresponda que se nos autorice, a fin que podamos recolectar datos para nuestra investigación.

Por lo expuesto solicitamos atender a nuestro pedido por ser de justicia.

ATENTAMENTE

CHICLAYO, MAYO 2021



Lic. Enf. Fátima Millones Morales
C.E.P.: 65537
C.S. "MESONES MURO"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INCLUSIÓN								
1	Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	✓		✓		✓		
3	Los compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí	✓		✓		✓		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	En las actividades sociales y de recreación que realizan los compañeros en la institución, prevalece el respeto.	✓		✓		✓		
8	Me siento integrado(a) al grupo administrativo con el que trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROL								
9	Valoro a mis compañeros de trabajo.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	✓		✓		✓		
11	La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones	✓		✓		✓		
12	La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	✓		✓		✓		
13	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	✓		✓		✓		
14	La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AFECTO								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hacen con respeto.	✓		✓		✓		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	✓		✓		✓		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	✓		✓		✓		
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio	✓		✓		✓		
19	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	✓		✓		✓		
20	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ^(Mg) Vertiz Osores Ricardo Juan DNI: 40841949

Especialidad del validador: Educador - investigador Social // Docente universitario.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de Enero de 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD								
1	¿Comete errores en su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Hace uso racional de los recursos?	✓		✓		✓		
3	¿Requiere de supervisión frecuente?	✓		✓		✓		
4	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	✓		✓		✓		
5	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES								
6	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	✓		✓		✓		
7	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	✓		✓		✓		
8	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 TRABAJO EN EQUIPO								
9	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	✓		✓		✓		
10	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 ORGANIZACION								
11	¿Usted Planifica sus actividades?	✓		✓		✓		
12	¿Hace uso de indicadores?	✓		✓		✓		
13	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	✓		✓		✓		

Observaciones (preclar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Vertiz Osorio Ricardo Ivan DNI: 40841949

Especialidad del validador: Educador - investigador social docente universitario

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero de 2018


Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Dr. Chantal Dora Osorio DNI: 25451907

Especialidad del validador: SECCIÓN EDUCACIONAL

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero de 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INCLUSIÓN								
1	Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	✓		✓		✓		
3	Los compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí	✓		✓		✓		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	En las actividades sociales y de recreación que realizan los compañeros en la institución, prevalece el respeto.	✓		✓		✓		
8	Me siento integrado(a) al grupo administrativo con el que trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROL								
9	Valoro a mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
10	La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	✓		✓		✓		
11	La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	✓		✓		✓		
12	La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	✓		✓		✓		
13	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	✓		✓		✓		
14	La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AFECTO								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hacen con respeto.	✓		✓		✓		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	✓		✓		✓		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	✓		✓		✓		
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio	✓		✓		✓		
19	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	✓		✓		✓		
20	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Vélez Oros, Pinto Roa, M. DNI: 16725482

Especialidad del validador: Metodólogo - Dr. Piñeira

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Enero de 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD								
1	¿Comete errores en su trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿Hace uso racional de los recursos?	✓		✓		✓		
3	¿Requiere de supervisión frecuente?	✓		✓		✓		
4	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	✓		✓		✓		
5	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RELACIONES INTERPERSONALES								
6	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	✓		✓		✓		
7	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	✓		✓		✓		
8	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 TRABAJO EN EQUIPO								
9	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	✓		✓		✓		
10	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 ORGANIZACIÓN								
11	¿Usted Planifica sus actividades?	✓		✓		✓		
12	¿Hace uso de indicadores?	✓		✓		✓		
13	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: Vértiz Osorio, Jacinto Joaquín **DNI:** 16735482

Especialidad del validador: Metodólogo - Dr. Ciencias

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de Enero de 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RELACIONES INTERPERSONALES

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: INCLUSIÓN								
1	Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	✓		✓		✓		
3	Los compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí	✓		✓		✓		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	En las actividades sociales y de recreación que realizan los compañeros en la institución, prevalece el respeto.	✓		✓		✓		
8	Me siento integrado(a) al grupo administrativo con el que trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONTROL								
9	Valoro a mis compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
10	La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.	✓		✓		✓		
11	La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	✓		✓		✓		
12	La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.	✓		✓		✓		
13	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	✓		✓		✓		
14	La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: AFECTO								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hacen con respeto.	✓		✓		✓		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	✓		✓		✓		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	✓		✓		✓		
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio	✓		✓		✓		
19	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	✓		✓		✓		
20	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Dr. Charal Dorado Jiménez DNI: 25451907

Especialidad del validador: GESTION EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

26 de Enero de 2018


Firma del Experto Informante.

