



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores  
del Centro de Salud Morales, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA**

Br. Lisbeth Iraida Vásquez Jara

**ASESOR**

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión en los Servicios de Salud

**TARAPOTO - PERÚ**

**2015**

PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
Presidente



---

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas  
Secretario



---

Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios sobre todas las cosas.

A mis padres, quienes por siempre serán  
mi ejemplo de perseverancia y disciplina.

A mis hijas y a Aldo que son mi motivación y  
fortaleza.

Lisbeth

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Universidad César Vallejo por todo su apoyo intelectual en la consolidación de mi conocimiento; a mi asesor por la orientación profesional para lograr el desarrollo de la presente investigación.

Al director y personal del Centro de Salud Morales por las facilidades brindadas.

La autora.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Lisbeth Iraida Vásquez Jara**; estudiante del Programa de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40960137, con la tesis titulada: *"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"*.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, octubre de 2015



---

Br. Lisbeth Iraida Vásquez Jara

DNI N° 40960137

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "*Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*", con la finalidad Determinar la asociación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## ÍNDICE

• PÁGINA DEL JURADO .....	ii
• DEDICATORIA .....	iii
• AGRADECIMIENTO .....	iv
• DECLARACIÓN JURADA .....	iv
• PRESENTACIÓN .....	vi
• ÍNDICE .....	vii
• RESUMEN .....	ix
• ABSTRACT .....	x
• INTRODUCCIÓN .....	11
• 1.1. Problema .....	27
1.1.1. Problema general .....	29
1.1.2. Problemas específicos .....	29
• 1.2. Hipótesis .....	30
1.2.1. Hipótesis general .....	30
1.2.2. Hipótesis específicos .....	31
• 1.3. Objetivos .....	31
1.3.1. Objetivo general .....	31
1.3.2. Objetivos específicos .....	31
• II. MARCO METODOLÓGICO .....	32
• 2.1. Variables .....	32
• 2.2. Operacionalización de variables .....	33

• 2.3. Metodología.....	33
• 2.4. Tipos de estudio .....	34
• 2.5. Diseño .....	34
• 2.6. Población, muestra y muestreo.....	35
• 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
• 2.8. Métodos de análisis de datos .....	37
• III. RESULTADOS .....	39
• IV. DISCUSIÓN.....	44
• V. CONCLUSIONES.....	46
• VI. RECOMENDACIONES .....	47
• VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	48
• ANEXOS.....	50
• Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	51
• Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información.....	53
• Anexo N° 03: Cuestionario de desempeño laboral .....	57
• Anexo N° 04: Documento de autorización .....	64



## RESUMEN

El presente estudio permitió “Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015”. Se formuló la hipótesis general “Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales”.

Así mismo; se realizó una investigación no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo; la muestra de estudio es el muestreo no probabilístico por conveniencia, corresponde a los 50 trabajadores de la Micro Red, con quienes utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Obteniendo que el factor de relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015; así mismo, se obtuvo que el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas.

Finalmente, se concluye que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como  $X^2$  tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.

*Palabras Clave: Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral.*

## ABSTRACT

This study aimed to determine the association between interpersonal relationships and job performance of workers Health Center Morales 2015 on the general hypothesis that was formulated, relationships are related to job performance in workers Center Health Morales.

Also a non-experimental research was conducted descriptive, correlational, the quantitative method was used; the study sample is not probabilistic sampling for convenience corresponds to the 50 workers of the Micro Red, with whom he used the interview technique using scale relationships and work performance questionnaire. Getting factor that relationships communication and treatment, are the factors that are most frequently; and attitudes factor appears less frequently in workers Health Center Morales-2015; likewise, it was obtained that has a 46.00% effective job performance that refers to the degree to which the organization is able to achieve its goals.

Finally, It concludes that there is an association relationships and work performance in the health center workers Morales-2015; obtaining a value of 11.97 for the calculated  $X^2$ , with a margin of error of 0.05 and with 04 degrees of freedom, giving as tabular  $X^2$  9.49; indicating that both variables are related.

*Keywords: interpersonal relationships, job performance.*

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las instituciones necesitan conservar buenas relaciones interpersonales y óptimas condiciones del clima laboral, los individuos que no presentan estas características no podrán ser productivos, todo directivo pretende tener un equipo de trabajo con personas de primera que rinda y logren los objetivos planteados de corto, mediano y largo plazo. Estos valores obtenidos son fundamentales en las personas que forman parte de una organización, protegiendo la comunicación y estableciendo solución a los problemas, contribuyendo eficientemente en la competitividad y desempeño de la institución.

Según el Ministerio de Salud Pública del Gobierno de Tucumán; indica que la Evaluación de desempeño es el proceso anual de medición del desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Provincial de Salud, y su potencial desarrollo, en base a parámetros establecidos, que permitan fundamentar un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas de los distintos servicios y áreas, con el fin de alcanzar la excelencia de los mismos. Con la implementación de este sistema esperan que cada jefe pueda establecer un canal de comunicación con su colaborador, a través del cual se puedan tratar perspectivas de común acuerdo sobre el trabajo del mismo, bien sea para mantener sus capacidades y conocimientos o para implementar herramientas que ayuden a superarlos.

En el Perú, Desde el año 2003, el nivel central de la estructura organizacional del Ministerio de Salud, ha creado la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, como órgano de apoyo de la Alta Dirección y que depende del Viceministro de salud. De esta manera, al tener su ubicación en el segundo nivel de organización del Ministerio, le permite brindar un abordaje directo de los problemas de gestión del trabajo de los recursos humanos, accediendo directamente a las instancias deliberativas y de decisión más importantes de la institución. Esto representa un avance significativo con respecto a la organización anterior, en que las funciones de gestión de los recursos humanos se canalizaban a través de una Oficina Ejecutiva de Personal subordinada a la Oficina General de Administración, privando al Ministerio de Salud de una instancia que abordase de manera prioritaria y directa estos temas.

Adicionalmente, en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud se definen las funcionales generales de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH); como por ejemplo, Crear un clima laboral adecuado para el cumplimiento de los fines del Ministerio de Salud. Desarrollar y evaluar el desempeño productivo y calidad de los recursos humanos.

Según la afirmación de Solorzano, hoy en día las organizaciones requieren de personas con alto índice de relaciones interpersonales para el éxito organizacional, de personas proactivas, positivas debido a que éstas nos permitirá cumplir con nuestro objetivo.<sup>10</sup> Por lo tanto, considero que es la base de las organizaciones; sin embargo, también pueden tener efectos indeseados si son negativas, por ejemplo se incrementa la rotación del personal y el ausentismo laboral, disminuye la calidad de los servicios y puede generar daños a la salud mental del trabajador.

De ahí la importancia de que el profesional de salud establezca relaciones interpersonales saludables con sus colegas, puesto que ello posibilita y facilita el trabajo en equipo, lo que al final se traduce en una mejor calidad de atención, además de favorecer un clima organizacional que contribuya a la salud mental del profesional y del grupo en general.

Dada la situación problemática aludida se pretende investigar las relaciones interpersonales como un aspecto esencial para mejorar los desempeños laborales de los trabajadores en las organizaciones.

En ese contexto, resulta imprescindible realizar el presente proyecto de investigación en el Centro de Salud Morales, 2015, siendo nuestro principal objetivo determinar la existencia de asociación entre las variables Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores de esta institución, y poder llegar así a establecer o no el grado de relación en las mismas.

### **Internacional**

Yañez, R. (2010), en su tesis titulada “El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”, tuvo como propósito evaluar el impacto de las relaciones interpersonales en la actividad laboral para la satisfacción laboral

general. La muestra estuvo compuesta por 209 trabajadores de un hospital. Un análisis factorial obtuvo una adecuada solución de dos factores y una adecuada consistencia interna de los ítems. Posteriormente, se aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Así también; Lapeña, Y. y Cols. (2014), en su investigación titulada “Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas”, en España, realizaron un estudio exploratorio-descriptivo, cualitativo, para conocer cómo afectan a las relaciones laborales de los profesionales de enfermería los problemas organizativos vividos en las unidades hospitalarias y la forma de gestionarlos. Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012, con la aprobación del comité ético y de investigación, además la firma del consentimiento informado. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. A partir del análisis temático, los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Se estima conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio.

Los estudios internacionales presentados anteriormente respaldan a los objetivos de esta investigación ya que ponen en evidencia la relación que se presenta entre las relaciones interpersonales que se establecen dentro del área laboral y cómo estas afectan, negativa y/o positivamente, el ambiente dentro de la misma.

Este estudio, de igual forma, busca que en las empresas Colombianas en la actualidad se empiecen a crear programas a través del departamento de talento humano que apunten a potencializar las relaciones interpersonales en los entes,

para que se logre la efectividad en todos los campos de operación, de mismo modo, que en las universidades o instituciones de educación superior se empiecen a formar personas con miras en las relaciones interpersonales o se impartan en sus aulas, la cátedra de “Relaciones Interpersonales”, de forma tal, que los individuos formados, la apliquen no solo en el ámbito laboral, sino también, en lo personal.

## **Nacional**

Arias, C. (2013) en su Tesis titulada “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012”, en Chiclayo-Perú”; fue una investigación cualitativa con abordaje estudio de caso, tuvo como objetivos: describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias del hospital en mención. La base conceptual estuvo fundamentada por Waldow (2008) Torralba (2005), Espinoza (1996) y Aragón (2013). Para recolectar los datos se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por la técnica de saturación y redundancia. Se usó los criterios de rigor científico y los principios bioéticos. Los datos fueron procesados por el análisis temático, obteniéndose tres categorías: Clima laboral, solidaridad y autenticidad en las relaciones interpersonales de las enfermeras quirúrgicas; Conflictos laborales: Intencionalidad, pugna por el poder y hegemonía médica; necesidad de estrategias de mejora para resolver conflictos laborales. Se concluye que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. También es necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos.

Camarena, M. (2013), en su Tesis titulada “Liderazgo del Profesional de Enfermería y su Influencia en el Desempeño Laboral en los Servicios de Emergencia de Hospitales Públicos de Lima”; el propósito fue “identificar el tipo de liderazgo del profesional de enfermería y su influencia frente al desempeño laboral”, teniendo en cuenta que liderazgo es la capacidad de influir en la persona o un grupo de personas para el logro de objetivos y desempeño laboral como el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo; es una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se desarrolló dentro del servicio de emergencia de dos Hospitales públicos de Lima Metropolitana, la población en estudio estuvo conformada por las enfermeras jefes de servicio y asistenciales que desarrollan su labor en los servicios de emergencia de los hospitales ya mencionados.

Muñoz, P & Soriano, E. (2007), en su estudio “Relaciones Interpersonales del Personal de Enfermería y su Influencia en la Calidad de la Atención del Paciente Coronario”, en el Hospital Militar Central (Lima, Perú)”, tuvo como objetivo: Determinar si las Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería influyen en la calidad de atención del paciente hospitalizado de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central (HMC).

Metodología: Se utilizó el diseño descriptivo. Se utilizó como instrumento una encuesta anónima, previamente validada. Participaron voluntariamente 20 enfermeras y 20 pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central. Resultados: El 70% de las enfermeras consideran como buenas las relaciones interpersonales entre la jefa y el personal y el 30% entre regular y mala. El 75% califica como regulares las relaciones interpersonales entre las Enfermeras y Auxiliares, el 15% califica como buenas y el 10% como malas. Conclusión: Las Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería son en general regular, además que las Relaciones Interpersonales Influyen en la Calidad de atención al paciente Coronario del HMC. Los pacientes calificaron como buena la calidad de atención del personal de enfermería. También calificaron los pacientes como regular las relaciones interpersonales del personal de Enfermería.

Echandía (2012) en su investigación “Tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebaglati Martins. Perú”. Las Relaciones Interpersonales Positivas entre las Enfermeras, constituye una herramienta importante en el desempeño de sus funciones en la atención que brinda al paciente. Muchas veces ella está sometida a mucha presión y estrés porque tiene en sus manos la vida del paciente, que por su condición de críticamente enfermo, suele haber un rompimiento en dicha relación. Tuvo como objetivo: Conocer el Tipo de Relación Interpersonal que se dan entre las Enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del HNERM. Es de tipo Cuantitativo, de nivel Aplicativo y de Método Descriptivo, de Corte Transversal. La muestra fueron 96 Enfermeras de UCI del HNERM. Las conclusiones fueron El tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos es en su mayoría negativo. Entre las características más relevantes de las relaciones interpersonales se encuentran que: las actitudes son negativas, la comunicación no es clara, el trato no es empático pero si existe respeto por los sentimientos. Siendo la labor que desempeña la Enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos predominantemente asistencial.

A nivel local, no existen estudios sobre las variables en estudio de ninguna de las universidades de nuestra región de San Martín.

#### Relaciones interpersonales

Según Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007); como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida. Morales, et al. (2007) afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información.



Según Bisquerra (2004: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003: 25), Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional”<sup>3</sup>. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. Se refiere a la interacción del personal al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas, la calidad de desempeño del beneficio de quienes reciben sus servicios.

### **Teorías de las Relaciones Interpersonales**

Teoría de la Penetración Social: Realizada por Altman y Taylor. Ellos afirman que “las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social. En resumen estas premisas mencionan que existen ciertos niveles en las relaciones humanas y éstas evolucionan primeramente de relaciones íntimas a no íntimas, durante este proceso de evolución pasan por un desarrollo sistemático y predecible que posteriormente va a dar resultado a la despenetración o la disolución de dicha relación. De acuerdo con Altman y Taylor, “Las relaciones no íntimas progresan hacia la intimidad gracias a la autorrevelación” (1973).

La franca expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos. (Intimidad en bruto).Esta teoría ha sido una de las más acertadas y aceptadas por los estudiosos de la comunicación pero existen teóricos que se oponen a algunas

premisas por ejemplo Valerian Derelega y Stephen Margulis afirman que la “autorrevelación” no depende solamente del tiempo debido a que la personalidad humana está en constante cambio.

Teoría de la Reducción de la Incertidumbre: Formulada por Berger y su discípulo Richard Calabrese a mediados de los años 70. Su principal objetivo es el de la reducción de la incertidumbre en la comunicación interpersonal. La incertidumbre se entiende como algo que condiciona lo que pensamos sobre otro individuo. Al conocer a alguien nuevo se generan ciertas dudas como si esa persona pensará igual que yo, le gustará lo mismo que a mí, será buen o mal amigo, será de carácter fuerte, será extrovertido o introvertido, etc. Berger afirma dentro de su teoría que para interactuar de una manera tranquila y comprensible, uno tiene que ser capaz de predecir cómo se comportará su compañero, de interacción y de acuerdo a estas predicciones, seleccionar aquellas respuestas que mejorarán los resultados de la interacción. La TRI también cuenta con varias premisas en las cuales se afirma que: Las personas experimentan la incertidumbre a causa de inseguridad y nerviosismo al conocer a una nueva persona.

La incertidumbre es un estado desagradable y genera incomodidad y tensión. La comunicación interpersonal se desarrolla a través de fases como se ve en la TPS. La comunicación es el principal medio para reducir la incertidumbre.

Las críticas hacia esta teoría están en que no siempre el individuo se preocupa por el encuentro inicial con el otro, es decir, a algunas personas no les importa dar una buena impresión o no es primordial para ellos.

Teoría del Intercambio Social: Propuesta por Thibaut y Harold Kelley. Esta teoría habla acerca de las predicciones que hacen las personas al relacionarse. Las personas intentan calcular el costo y el beneficio de sus relaciones y por lo tanto son capaces de elegir las acciones que mejor les convengan. “Todo individuo entra y permanece en una relación únicamente en la medida que ésta es suficientemente satisfactoria en términos de sus recompensas y costos”. (Thibaut y Kelley, 1959). Entre sus principales premisas se encuentra que: Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo. Estos son actos naturales. Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Teoría de las Dialécticas Relacionales: Propuesta por Baxter y Montgomery. Sostiene que la vida relacional se caracteriza por tensiones continuas entre impulsos contradictorios. Premisas:

Las relaciones no son lineales, sufren alteraciones entre deseos que se contradicen.

### **Dimensiones de las Relaciones Interpersonales.**

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, se toman en cuenta tres dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato.

Comunicación (Intercambio de información): En el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros, y es allí donde surgen los conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una Institución está asociado, de manera importante al buen manejo de las Relaciones Interpersonales, teniendo estas como base a la comunicación.

La comunicación es una forma inteligente de interacción humana que alude a la transferencia de información y entendimiento entre personas; en virtud de ella los hombres intercambian significados, valores y tomas de posición personal; es una necesidad social y se halla en la raíz de toda organización.

Importancia de la comunicación: Dentro de una institución, la comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de toda la estructura organizativa.

Mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas que se presentan; acerca efectivamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos.

**Actitudes:** Kurt Lewin, fundador de la teoría de las relaciones humanas, define estas como el conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Yepis Vargas, define actitud como “una manera concreta de percibir algo u opinar sobre ello, un esquema de reacción afectiva o modo de reaccionar frente al mismo y a un patrón de conducta movilizable por dicho estímulo”.

Barriga refiere que actitud es “la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación; son estereotipos de conductas”. En este sentido todos los prejuicios pueden considerarse como actitudes negativas, es decir que tienden a alejar al sujeto del objeto o a rechazarlo, mientras que las actitudes positivas conducen hacia el objeto ya que el objetivo primordial de la conducta reside en relacionarse con los demás, en establecer con ellos lazos de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Cuando la persona tiene actitudes positivas tendrá predisposición a trabajar en equipo, teniendo en cuenta la ética y los valores. Pero cuando las actitudes son negativas, hay tendencia a la desintegración del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Goleman D. refiere que los equipos de trabajo necesitan algo más que conocimientos teórico- prácticos, necesitan ser hábiles para escuchar y comprender de forma empática, ser flexibles, solidarios, leales, y saber trabajar en equipo con respeto mutuo. También deben ser capaces de energizar a los demás, de comprometerse y confiar en quienes trabajan con ellos.

Trato. Tamayo, M (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando

así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

Tamayo define: Buen trato: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen en la persona una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el trato igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes.

Amigabilidad: Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente sobre los demás.

### **Las relaciones interpersonales en el campo laboral**

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

Factores externos: condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.

Factores internos: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

Importancia. Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según Llanea (2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter

generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

El Desempeño Laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad, hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Mora (2007), establece que el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Además agrega, que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Strauss y Sayles (1981), nos dan referencias de que el desempeño laboral es la descripción del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se aplican en una función productiva, a partir de los requerimientos de calidad esperada por el sector productivo.

Asimismo Chiavenato (1994), afirma que el desempeño laboral es el resultado de lo que el trabajador ha podido desarrollar durante su jornada de trabajo.

Sin embargo Milkovich (1994), dice que el desempeño del empleado es el grado en el cual los empleados cumplen los requisitos de trabajo.

Finalmente William y Werter (1996), definen: la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado, ésta constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en una organización moderna.

Brunet (2002) dice que el rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales.

La relación entre rendimiento y la percepción que tienen los individuos del ambiente laboral, parece resultar obvia, sin menoscabo de la incidencia de los factores de carácter individual, al respecto se aclara:

El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto en las organizaciones las variables individuales, así como del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento. Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados.

Cabe entonces profundizar un poco en el término y al conceptualizar el rendimiento encontramos que hay diferentes definiciones, además varios puntos de vista. Algunos autores lo definen como el resultado de un trabajador en referencia a lo que consigue, por ejemplo cuántos requerimientos haya procesado o cuántos clientes haya conseguido; es decir que está muy relacionada con la eficacia del trabajador ya que esta se mide a través de los resultados que este obtenga, por tanto podemos decir que medir el rendimiento es cuantificar lo que el empleado ha obtenido. Otra de las definiciones está más bien relacionada a las relaciones del individuo en su medio laboral. Entonces el término eficacia que considerábamos en la primera definición, así como productividad o eficiencia están relacionadas a

resultados, y el rendimiento tiene relación con el comportamiento de las personas que surge para lograr determinado resultado. Esta última definición es la que en los últimos años ha tenido mayor interés. Sin embargo no es posible excluir que los resultados tienen su parte fundamental. Si hablamos de las relaciones interpersonales, estos nos dicen más bien hacia dónde debe dirigirse el comportamiento a raíz de los resultados; por eso al evaluar el rendimiento necesitamos tanto de los resultados como de las relaciones que el trabajador tenga en la organización.

Tienen como fundamento central, a las Teorías de la Motivación entre las que se tienen:

Teoría de las Necesidades de Maslow. La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow, parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, por lo cual nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría en el desempeño laboral, y que se relaciona de manera trascendental con el comportamiento organizacional.

Maslow (1943) elaboró una Teoría de la Motivación basada en el concepto de Jerarquía de Necesidades que influye en el comportamiento. Concibe esa jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante la vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, surgen otras más elevadas que impulsan su comportamiento. Creía que las necesidades humanas actuaban como factores importantes determinando la conducta, y propuso la ordenación de las categorías de las necesidades, según la primacía en que éstas son satisfechas de tal manera que los esfuerzos del individuo se dirijan hacia el nivel más bajo de necesidades que no ha satisfecho. Contempla a la motivación humana en términos de una jerarquía de cinco necesidades que las clasifica a su vez en necesidades de orden inferior y necesidades de orden superior.

Evaluación del Desempeño. Según Chiavenato (2002) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, además de su potencial de desarrollo, se apoya en



el análisis de puestos, adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona; sobre todo su contribución a la organización.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

De igual manera Chiavenato (2002) da a conocer las ventajas que tiene una correcta evaluación del desempeño, que son:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación.
- Decisiones de ubicación.
- Necesidades de capacitación y desarrollo.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional.
- Imprecisión de la información.
- Errores en el diseño de puesto.
- Desafíos externos (familia salud, finanzas, etc.)

Por otro lado, entre otros métodos para medir el desempeño se encuentra la Escala de Likert, la cual Malhotra (2004), define como una escala de medición ampliamente utilizada, que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo, con cada una de la serie de afirmaciones que se presentan; cada reactivo de la escala tiene 5 categorías de respuesta, que van de “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”.

Para realizar el análisis a cada afirmación, se le asigna una puntuación numérica, el análisis se puede realizar reactivo por reactivo, o sumando todos. El método de suma se utiliza con más frecuencia, y como resultado la Escala de Likert se conoce también como escala de suma.

Dimensiones. Es el grado en que las organizaciones cumplen con su trabajo. Es la medida de eficiencia y la eficacia de una organización, grado en que alcanza los objetivos acertados.

El desempeño organizacional necesita considerar, las percepciones de los múltiples miembros o interesados directos de la organización, incluidos aquellos que trabajan dentro de ella (Hassard y Parker 1993). Los elementos principales del desempeño organizacional son:

**Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

**Efectividad:** Podemos definirla como el grado en que la organización es capaz de lograr sus metas.

**Eficiencia:** Se define como la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

Hay dos aspectos de la eficiencia. El primero está compuesto por las unidades de producción o servicios que se relacionan con el propósito organizacional; el segundo es cuánto cuesta producir dichos bienes y servicios.

**Características de Desempeño Laboral:** son aquellas que se relacionan con la efectividad en el trabajo.

**Adaptabilidad:** es la retención de la efectividad en los diversos ambientes y funciones.

**Comunicación:** es la capacidad de manifestar ideas de forma efectiva ya sea grupal o individual.

**Iniciativa:** es la intención de generar impacto dinámicamente en los acontecimientos para lograr el propósito.

**Conocimientos:** es la adquisición de conocimientos ya sea técnicos y/o profesionales.

**Trabajo en equipo:** capacidad de conducirse eficazmente en equipos de trabajo para lograr las metas y buscando generar un ambiente agradable.

**Desarrollo de talentos:** Capacidad de mejorar las competencias y habilidades de los integrantes de su equipo.

### **Factores del Desempeño Laboral.**

Según Chiavenato (2000) el desempeño, son las acciones o conductas vistas en los trabajadores que son importantes en el logro de lo propuesto en la organización. Plantea que el desempeño laboral alto es la fuerza más sólida con que cuenta una organización.

Por su lado, Bittel (2000), sostiene que en el desempeño influyen en gran medida las expectativas, actitudes hacia el propósito y el deseo de paz del trabajador. Por ello, el desempeño se vincula con las destrezas y conocimientos que sostienen las acciones del colaborador.

A su vez, Ghiselli (1998), señala que el desempeño presenta cuatro factores. Factores: habilidades y rasgos personales; la motivación, claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse. La relevancia se encuentra en que el desempeño del colaborador se conduce con las actitudes y aptitudes en función al propósito que desean alcanzar, respetando las normas, misión y misión de la institución.

#### **1.1. Problema**

Según el Ministerio de Salud Pública del Gobierno de Tucumán; indica que la Evaluación de desempeño es el proceso anual de medición del desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Provincial de Salud, y su potencial desarrollo, en base a parámetros establecidos, que permitan fundamentar un juicio objetivo sobre su conducta laboral y sus aportes al cumplimiento de las metas de los distintos servicios y áreas, con el fin de alcanzar la excelencia de los mismos.<sup>24</sup> Con la implementación de este sistema esperan que cada jefe pueda establecer un canal de comunicación con su colaborador, a través del cual se puedan tratar perspectivas de común acuerdo sobre el trabajo del mismo, bien sea para mantener sus capacidades y conocimientos o para implementar herramientas que ayuden a superarlos.

En el Perú, Desde el año 2003, el nivel central de la estructura organizacional del Ministerio de Salud, ha creado la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos, como órgano de apoyo de la Alta Dirección y que depende del viceministro de salud. De esta manera, al tener su ubicación en el segundo nivel de organización del Ministerio, le permite brindar un abordaje directo de los problemas de gestión del trabajo de los recursos humanos, accediendo directamente a las instancias deliberativas y de decisión más importantes de la institución. Esto representa un avance significativo con respecto a la organización anterior, en que las funciones de gestión de los recursos humanos se canalizaban a través de una Oficina Ejecutiva de Personal subordinada a la Oficina General de Administración, privando al Ministerio de Salud de una instancia que abordase de manera prioritaria y directa estos temas.

Adicionalmente, en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud se definen las funcionales generales de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos (OGGRH); como por ejemplo, Crear un clima laboral adecuado para el cumplimiento de los fines del Ministerio de Salud. Desarrollar y evaluar el desempeño productivo y calidad de los recursos humanos.<sup>25</sup>

Según la afirmación de Solorzano, hoy en día las organizaciones requieren de personas con alto índice de relaciones interpersonales para el éxito organizacional, de personas proactivas, positivas debido a que éstas nos permitirá cumplir con nuestro objetivo.<sup>10</sup> Por lo tanto, considero que es la base de las organizaciones; sin embargo, también pueden tener efectos indeseados si son negativas, por ejemplo se incrementa la rotación del personal y el ausentismo laboral, disminuye la calidad de los servicios y puede generar daños a la salud mental del trabajador.

De ahí la importancia de que el profesional de salud establezca relaciones interpersonales saludables con sus colegas, puesto que ello posibilita y facilita el trabajo en equipo, lo que al final se traduce en una

mejor calidad de atención además de favorecer un clima organizacional que contribuya a la salud mental del profesional y del grupo en general.

Dada la situación problemática aludida se pretende investigar las relaciones interpersonales como un aspecto esencial para mejorar los desempeños laborales de los trabajadores en las organizaciones.

En ese contexto, resulta imprescindible realizar el presente proyecto de investigación en el Centro de Salud Morales, 2015, siendo nuestro principal objetivo determinar la existencia de asociación entre las variables Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los trabajadores de esta institución, y poder llegar así a establecer o no el grado de relación en las mismas.

#### **1.1.1. Problema general**

¿Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015?

#### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el factor más relevante de las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015?
- ¿Cuál es el factor más predominante de desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015?

### **Justificación del estudio**

Desde el punto de vista teórico, la investigación propuesta toma como referencia la teoría organizacional, la descripción de los conceptos básicos de relaciones interpersonales. Dicha descripción permitirá utilizar los elementos teóricos con que se pueden medir estas variables, lo cual viabilizará el análisis de las mismas desde los teóricos de referencia en una situación real como lo es el contexto del Centro de Salud Morales en el año 2015, lo que tiene relevancia, dado que se realizará un

aporte haciendo más accesible las teorías de referencia las cuales pueden emplearse en futuras investigaciones.

Desde la perspectiva metodológica esta investigación reviste importancia porque para el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá al empleo de técnicas de investigación como el diseño de instrumentos para medir las relaciones interpersonales, el cual será desarrollado por la investigadora y siguiendo el protocolo de construcción que implica la validación y la confiabilidad del mismo a partir de procedimientos estadísticos.

Este es un aporte valioso porque como producto de la investigación se generará un instrumento para medir una de las variables en estudio.

En lo social podemos rescatar que es una praxis social dirigida a la facilitación de los procesos de desarrollo humano en las dimensiones de las relaciones humanas, tanto en el contexto personal, familiar y comunitario a lo largo de la vida, con la finalidad de potenciar talentos y de generar procesos de autodeterminación, libertad y emancipación en la construcción permanente del desarrollo y bienestar integral de las personas y sus comunidades.

La relevancia práctica de este estudio radica en que al dar respuesta a los objetivos de la investigación, esta información se podrá utilizar para incidir posteriormente en las relaciones interpersonales y función de los trabajadores del Centro de Salud Morales con lo cual se mejoraría la eficacia y eficiencia del personal que labora en la institución aludida. Por ejemplo, los resultados del análisis estadístico del cuestionario permitirán identificar las fortalezas y debilidades develadas en las dimensiones lo que ayudará a tomar acciones para fortalecer lo que sí funciona y buscar soluciones a las que se expresen como dificultades.

## **1.2. Hipótesis**

### **1.2.1. Hipótesis general**

Hi: Si Existe reciprocidad entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015.

Ho: No Existe reciprocidad entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015.

### **1.2.2.Hipótesis específicos**

- H<sub>1</sub>: El factor más relevante de las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015, es el trato.
- H<sub>2</sub>: El factor más predominante de desempeño laboral en los trabajadores de Centro de Salud Morales-2015, es la efectividad.

### **1.3. Objetivos.**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el factor más relevante de las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015.
- Identificar el factor más predominante de desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Variables

- **Variable 1: Relaciones interpersonales**

**Definición conceptual:** Interacciones diarias que permiten a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares (Shapiro, 2008)

**Definición operacional:** Las relaciones interpersonales se definirán operacionalmente a través de la aplicación de un instrumento que se aplicará a ambas poblaciones para medir la dimensión aspectos y sus indicadores asertividad, negociación, comunicación efectiva, así como la dimensión factores por sus indicadores valores, cohesión grupal.

- **Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer.

**Definición operacional:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.



## 2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Relaciones Interpersonales	Interacciones diarias que permiten a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares. (Shapiro, 2008).	Las relaciones interpersonales se definirán operacionalmente a través de la utilización de un instrumento que se aplicará a ambas poblaciones para medir la dimensión aspectos y sus indicadores asertividad, negociación, comunicación efectiva; así como la dimensión factores, por sus indicadores valores, cohesión grupal.	Comunicación	Verbal Escrita	Nominal  Escala de Likert  Siempre -Casi siempre -A veces  -Casi nunca -Nunca
			Actitudes	Honestidad Sinceridad Respeto Conducta	
			Trato	Interpersonales Confianza Comprensión Cariño Afecto	
Variable 2: Desempeño Laboral	Robbins (2004) define el desempeño como los comportamientos observados en el trabajador, que son relevantes, para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que dan a la empresa.	Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas	Eficiencia	Características del trabajo. Autonomía. Políticas del Personal	Nominal  Escala de Likert  Siempre -Casi siempre -A veces  -Casi nunca -Nunca
			Eficacia	Conocimiento del trabajo. Habilidades para el planeamiento. Iniciativa. Habilidad para trabajar con otros.	
			Efectividad	Esfuerzo. Retroalimentación del trabajo. Retroalimentación del personal. Relevancia de la tarea.	

## 2.3. Metodología

Los datos cuantitativos son aquellos que son mostrados de forma numérica, como por ejemplo estadísticas, porcentajes, etc. Esto implica que la investigación cuantitativa realiza preguntas específicas y de las respuestas de los participantes (encuestas), obtiene muestra numérica.

Los investigadores analizan esta información con la ayuda de la estadística, de la informática y de la matemática. El investigador busca

obtener un resultado que luego pueda generalizarse a una población mayor que a la muestra acotada que ha utilizado en sus observaciones.

El método cuantitativo se contrapone al método cualitativo o a la investigación cualitativa, que realiza preguntas más amplias y recopila información de los participantes del estudio que no es posible plasmarla en números, sino sólo en palabras.

El método cualitativo produce información sólo en los casos particulares que estudia, por lo que es difícil generalizar, sólo se puede hacer mediante hipótesis. Es mediante los métodos cuantitativos que esas hipótesis pueden ser verificadas.

Los métodos cuantitativos suelen ser utilizados en las ciencias sociales como por ejemplo psicología, economía, sociología, ciencia política, marketing y en menor medida, en antropología y en historia.

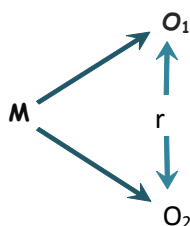
#### 2.4. Tipos de estudio

El método es cuantitativo debido a que recoge información cuantificable la misma que se presenta en gráficos y tablas, y descriptiva (no experimental) porque no manipula, ni experimenta con ninguna variable.

#### 2.5. Diseño

Se trata de una investigación no experimental de tipo descriptivo porque se obtuvo información con la finalidad de describirla y correlacional buscando establecer la asociación existente entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015.

:



**Dónde:**

**M** : trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

**O<sub>1</sub>** : Relaciones Interpersonales

**O<sub>2</sub>** : Desempeño Laboral

**r** : Coeficiente de Correlación

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### **Población.**

La población, objeto de estudio, está constituida por 50 trabajadores de ambos sexos del Centro de Salud Morales del distrito de Morales, Provincia San Martín, periodo de Junio a Octubre del 2015, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01**

### **Distribución de los trabajadores del centro de salud Morales-2015**

Áreas	Sexo		N° de trabajadores
	M	F	
Consultorios externos	6	10	16
Emergencia	5	8	13
Hospitalización	3	6	9
Limpieza	1	2	3
Oficinas administrativas	3	6	9
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>50</b>

Fuente: Archivo de la Microred Morales - 2015

### **Muestra.**

Fueron los mismos 50 trabajadores de ambos sexos del Centro de Salud Morales del distrito de Morales, Provincia San Martín, periodo de Junio a Octubre del 2015.

### **Muestreo.**

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

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

### **2.7.1. Técnicas**

Entrevista

### **2.7.2 Instrumentos**

Técnica:	Instrumentos:	Fuente
Entrevista	Escala de Relaciones Interpersonales	Directa
Entrevista	Encuesta de Desempeño laboral	Directa

### **Escala de Relaciones Interpersonales**

#### **Encuesta de Desempeño laboral**

Presenta una serie de ítems en forma de enunciados, ante lo que se solicita la reacción de quienes se les aplica. Las afirmaciones señalan el objeto de actitud que se pretende medir y debe expresar una reacción lógica (X-Y). Las alternativas muestran distintas combinaciones: Muy de acuerdo; ( ) De acuerdo; ( ) En desacuerdo; ( ) Muy en desacuerdo.

#### **Ficha técnica**

Este instrumento cuenta con setenta y dos enunciados cortos que se refieren a las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Se describen a cada una de ellas en relación a la eficiencia, eficacia y efectividad.

A continuación se presentan las dimensiones que se evalúan y los ítems correspondientes:

**Dimensión Eficiencia:**

- Características del trabajo (ítems: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35)
- Autonomía (ítems: 43, 44, 45, 46 y 47)
- Políticas del Personal (ítems: 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72)

**Dimensión Eficacia:**

- Conocimiento del trabajo (ítems: 1, 2, 3, 4 y 5)
- Habilidades para el planeamiento (Ítems: 6, 7, 8 y 9)
- Iniciativa (ítems: 10 y 11)
- Habilidad para trabajar con otros (ítems: 19, 20, 21 y 22)

**Dimensión Efectividad:**

- Esfuerzo (ítems: 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18)
- Relevancia de la Tarea (ítems: 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42)
- Retroalimentación del trabajo (ítems: 48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54)
- Retroalimentación del personal (ítems: 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64)

Para desarrollar el instrumento, el evaluado debe responder a la siguiente escala: Siempre, A veces; Casi Siempre; Casi Nunca; Nunca; a cada una de las afirmaciones que se le presentan.

**2.8. Métodos de análisis de datos****Forma de tratamiento de los datos.**

La información se realizó mediante tablas de frecuencia y gráficos en columnas y circular con sus correspondientes análisis e interpretaciones.

**Estadísticos**

El estadístico utilizado es de medidas de asociación.

**Prueba de hipótesis**

Se realizó a través de estadístico de correlación de Chi cuadrado.

- **La fórmula:**

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Dónde:

$O_{ij}$  Denota a las frecuencias observadas. Es el número de casos observados clasificados en la fila  $i$  de la columna  $j$ .

$E_{ij}$  Denota a las frecuencias esperadas o teóricas. Es el número de casos esperados correspondientes a cada fila y columna. Se puede definir como aquella frecuencia que se observaría si ambas variables fuesen independientes.

Para obtener los valores esperados  $E_{ij}$ , estos se calculan a través del producto de los totales marginales dividido por el número total de casos ( $n$ ). Para el caso de una tabla 5x2, se tiene que:

$$E_{11} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

$$E_{12} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

$$E_{54} = \frac{(a + b + c + d)(a + e + i + m + q)}{n}$$

### III. RESULTADOS

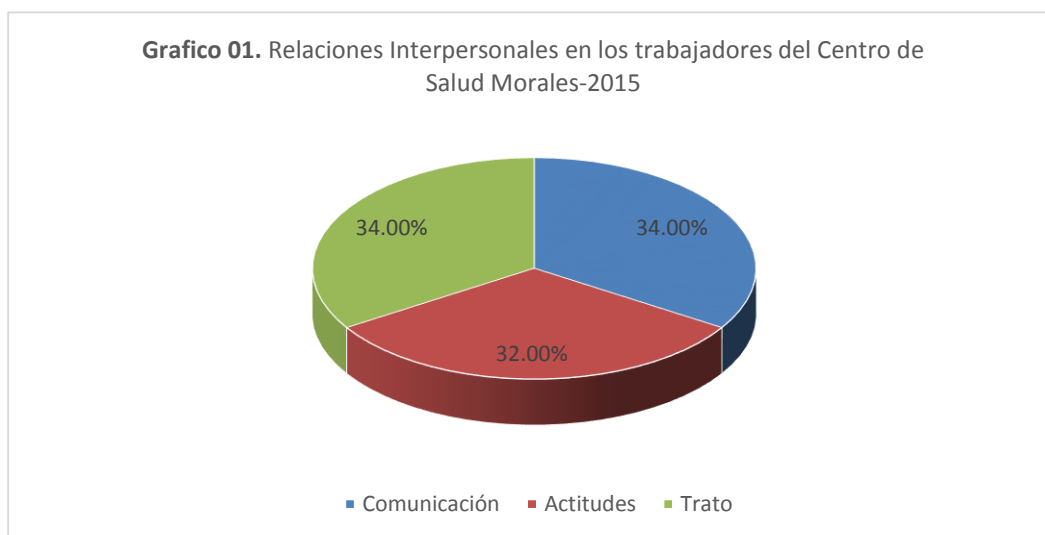
De acuerdo a los objetivos establecidos se encontraron los siguientes resultados:

**Tabla 01.** Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	17	34.00%
Actitudes	16	32.00%
Trato	17	34.00%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultados de Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015

En la tabla N° 01 se puede identificar que el factor más relevante de relaciones interpersonales es la comunicación y trato y el factor actitudes aparece con menor relevancia en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.



Fuente: Resultados de Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

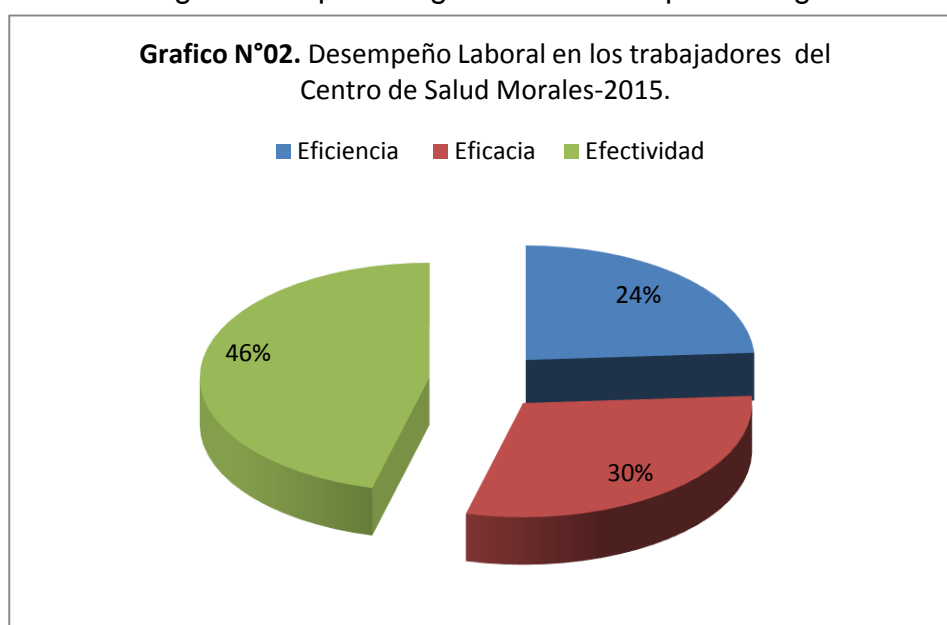
De los 50 trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, Se obtuvo que comunicación y trato son los factores que presentan 34.00% de presencia, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.

**Tabla N° 02.** – Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Eficiencia</b>	<b>12</b>	<b>24.00%</b>
<b>Eficacia</b>	<b>15</b>	<b>30.00%</b>
<b>Efectividad</b>	<b>23</b>	<b>46.00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Resultados de desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

De los 50 trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, se obtuvo que el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas.



Fuente: Resultados de desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación



entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

Para los datos del Tabla N° 03 los valores esperados se presentan en el paréntesis junto con los observados.

**Tabla N° 03. – Tabla de contingencia de relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015.**

Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral			TOTAL
	Eficiencia	Eficacia	Efectividad	
Comunicación	3	9	5	17
Actitudes	7	3	6	16
Trato	2	3	12	17
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>50</b>

Fuente: Resultados de relaciones interpersonales y desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

Después se plantea un contraste estadístico de hipótesis entre la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

**H<sub>0</sub>:** Relaciones interpersonales y desempeño Laboral son independientes.

**Y la hipótesis alterna:**

**H<sub>a</sub>:** Relaciones interpersonales y desempeño Laboral no son independientes, están asociados.

Bajo la hipótesis nula de independencia, se sabe que los valores del estadístico  $\chi^2$  se distribuyen según una distribución conocida denominada ji-cuadrado, que depende de un parámetro llamado “grados de libertad” (g.l.). Para el caso de una tabla de contingencia de 3 filas y 3 columnas, los g.l. son igual al producto del número de filas menos 1 (3-1) por el número de columnas menos 1 (3-1). Así, para el caso (Tabla 2x2) los g.l. son  $2 \times 2 = 4$ .

De ser cierta la hipótesis nula, el valor obtenido debería estar dentro del rango de mayor probabilidad según la distribución ji-cuadrado correspondiente. El valor-p que usualmente reportan la mayoría de estadísticos no es más que la probabilidad de obtener, según esa distribución, la probabilidad de obtener los datos observados si fuese cierta la hipótesis de independencia. Si el valor-p es muy pequeño (usualmente se considera  $p < 0.05$ ) es poco probable que se cumpla la hipótesis nula y se debería de rechazar.

En la tabla 6, se determinan los grados de libertad (en la primera columna) y el valor de  $\alpha$  (en la primera fila). El número que determina su intersección es el valor crítico correspondiente. De este modo, si el estadístico  $\chi^2$  que se obtiene toma un valor mayor se dirá que la diferencia es significativa.

Tabla N° 04: Calculo del  $X^2$  Calculado

N°	observado	esperado	(O-E)	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
<b>1</b>	<b>3.00</b>	4.08	-1.08	1.17	0.29
<b>2</b>	<b>7.00</b>	3.84	3.16	9.99	2.60
<b>3</b>	<b>2.00</b>	4.08	-2.08	4.33	1.06
<b>4</b>	<b>9.00</b>	5.10	3.90	15.21	2.98
<b>5</b>	<b>3.00</b>	4.80	-1.80	3.24	0.68
<b>6</b>	<b>3.00</b>	5.10	-2.10	4.41	0.86
<b>7</b>	<b>5.00</b>	7.82	-2.82	7.95	1.02
<b>8</b>	<b>6.00</b>	7.36	-1.36	1.85	0.25
<b>9</b>	<b>12.00</b>	7.82	4.18	17.47	2.23
	50				11.97

$$\chi^2_c = 11.97$$

Así, para una seguridad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado con 04 grados de libertad para  $\alpha = 0.05$  es de 9.49. Como quiera

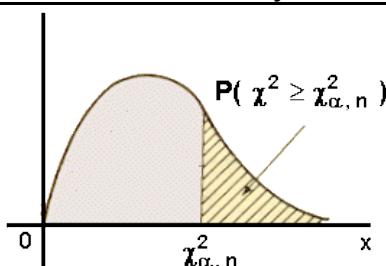
que en el cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 11.97, que supera al valor para  $\alpha = 0.05$ , podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ ) como probablemente cierta.

Tabla N° 05: Comparación entre  $\chi^2$  Calculado y  $\chi^2$  Tabular

Relaciones interpersonales y desempeño Laboral	GRADOS DE LIBERTAD	$\chi^2_c$	Nivel de significancia	$\chi^2_t$	DECISION
		4	11.97	0.05	9.49

El estadístico  $\chi^2_c$  encontrado es 11.97 y con un nivel de confiabilidad del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el tabular es 9,49, lo que indica que ambas variables no son independientes. Por lo tanto ambas están asociadas, eso permite concluir que si se trabaja uno de ellas, en este caso de relaciones interpersonales se mejorara el desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015

Tabla 6. Distribución de ji-cuadrado



Grados de libertad	Probabilidad de un valor superior				
	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55

#### IV. DISCUSIÓN

El resultado obtenido nos muestra que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.

En relación a la variable relaciones interpersonales, nos muestra que comunicación y trato son los factores que presentan el 34.00% de presencia, esto corroborado con lo encontrado Arias, C. (2013) quien concluye que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder. Por su parte Muñoz, P & Soriano, E. (2007), obtuvo que las Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería son en general regular, además que las Relaciones Interpersonales Influyen en la Calidad de atención al paciente Coronario del HMC. Los pacientes calificaron como buena la calidad de atención del personal de enfermería. También calificaron los pacientes como regular las relaciones interpersonales del personal de Enfermería. En esa misma dirección Espinoza (2011) encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable; las relaciones interpersonales en los 3 componentes comunicación, actitudes y buen trato son medianamente favorables. En el componente comunicación las características más frecuentes son la agudeza, receptividad y flexibilidad; las características menos frecuentes son: asertividad, uso del silencio, estímulo y preparación cuidadosa. En el componente actitudes, las características más frecuentes son: responsabilidad, comprensión empática, el respeto, compañerismo y cooperación; por otro lado, las menos frecuentes son: lealtad y solidaridad. Por último, en el componente trato se encuentra que la característica más frecuente son los buenos modales, seguidos de la amabilidad y la menos frecuente la cortesía. Sin embargo, Echandía (2012) sostiene que el tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la unidad de

cuidados intensivos es en su mayoría negativo. Entre las características más relevantes de las relaciones interpersonales se encuentran que: las actitudes son negativas, la comunicación no es clara, el trato no es empático pero si existe respeto por los sentimientos. Siendo la labor que desempeña la Enfermera en la Unidad de Cuidados Intensivos predominantemente asistencial. Teniendo en cuenta las pesquisas realizadas, esta investigación se fundamenta en la teoría organizacional; quien define las relaciones interpersonales según Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007); como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida. Morales, et al. (2007) afirman que las funciones de las relaciones son: la asociación con otros humanos, o necesidad de compañía, conocida habitualmente como afiliación, es algo fundamental para garantizar la supervivencia del individuo y de la especie. Los beneficios más señalados de la afiliación, no excluyentes entre sí, son: la comunicación social, la reducción de la ansiedad y la búsqueda de información.

En relación a la variable desempeño laboral, podemos indicar que se obtuvo el 46.00% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas, por su parte Camarena, M. (2013) encontró que liderazgo es la capacidad de influir en la persona o un grupo de personas para el logro de objetivos y desempeño laboral como el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo, se demostró en las enfermeras y sus jefes de servicio en dos hospitales de Lima metropolitana.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se concluye que existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, obteniéndose un el valor de 11.97 para el  $X^2$  calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a  $X^2$  tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas.
- 5.2. Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto.
- 5.3. Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el 30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Estructurar planes y elaborar productos que incluyan elementos relacionados con las relaciones interpersonales generando mayor comunicación, cambio de actitudes y prácticas para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015. De esta manera impulsar pensamientos y conductas que direccionen a un mejor desarrollo organizacional.
- Fortalecer actitudes y conductas relacionadas las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, que les permitan a los servidores de salud mejorar su nivel de comunicación organizacional y hacer más efectiva su labor profesional.
- Proponer la implementación de procesos de evaluación y mejora continua en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, que consoliden acciones relacionadas con el desempeño laboral, que permita mejorar los niveles de atención para la población.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Editorial La Muralla, S.A. España.
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.
- Chiavenato, I., (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill, 2ª edición.
- Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p.
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez
- Gibson, J.; Ivancevich y J. Donnelly (2001). Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana
- Gonzales, J (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158
- Hassard, J. & M. Parker, Postmodernism and organisations. Londres: Sage, 1993. Hernández, A., PYMES
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México
- Llaneza, F. J. (2006). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova.
- Malhortra, N. (2004). Investigación de Mercado. (4ta Ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.
- Ministerio de Salud Pública del Gobierno de Tucuman. Ley de Carrera Sanitaria Provincial y Resolución 420/SPS/2013. Argentina, 2013.
- Ministerio de Salud. Experiencia de planificación de los recursos humanos en salud Perú 2007 – 2010. Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud. Recursos Humanos en Salud N° 10. Lima Perú, 2011.



- Mora, C. (2007). Liker y su Aportación con respecto al Clima Organizacional. En <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclima-organizacional.htm> el día 28 de mayo de 2015.
- Morales, J. F., Moya, M., Gaviria, E. & Cuadrado, I. (2007). Psicología social (3a. ed.). Madrid: Mc Graw-Hill. 918p.
- Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición.
- Ramírez, N. (1998). "Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectiva de los usuarios. Salud Pública" México. Pág. 40.
- Solórzano, José (2007). El portal de paradigmas para organizaciones competitivas. Lima: Instituto de altos estudios policiales-Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Pp. 312-313.
- Strauss, G. y Sayles, L.E. (1981). Personal. Problemas humanos de la administración (4ª. Ed.). México: Prentice Hall.
- Tamayo, M (2000). El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México.
- Urbina, O (2006). Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. Rev. Cubana Educ. Med. Sup.
- Werther, W; Davis, H (1995) "Administración de personal y recursos humanos", México D.F.,McGraw-Hill/Interamericana S.A.,

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	FUNDAMENTO TEORICO										
<p><b>General</b> ¿Existe asociación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Cuál es el nivel más frecuente de las Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015? ¿Cuál es el nivel más frecuente de Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.</p>	<p><b>General</b> Determinar la asociación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015.</p> <p><b>Específicos</b> Identificar el nivel más frecuente de las Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales- 2015. Identificar el nivel más frecuente de Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015.</p>	<p><b>General</b> Las Relaciones Interpersonales se relacionan con el Desempeño Laboral en los Trabajadores del Centro de Salud Morales, en el año 2015.</p> <p><b>Específicos</b> H1- El factor más frecuente de las Relaciones Interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, es el trato.  H2- El factor más frecuente de Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, es la efectividad.</p>	<p><b>Relaciones Interpersonales:</b> Interacciones diarias que permiten a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares (Shapiro, 2008)</p> <p><b>Desempeño Laboral:</b> Robbins (2004) define el desempeño como los comportamientos observados en el trabajador, que son relevantes, para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que dan a la empresa.</p>										
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b>										
<p>El presente diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacionar, y sigue el siguiente esquema:</p> <p>Dónde:  <b>M</b> : Muestra  <b>O<sub>1</sub></b> : Relaciones interpersonales  <b>O<sub>2</sub></b> : Desempeño laboral  <b>r</b> : Coeficiente de Correlación</p>	<p><b>Muestra Universal o Población Muestral</b> La población y la muestra, Constan de 50 trabajadores del centro de salud Morales, 2015. Eso indica que la muestra será por conveniencia.</p>	<p><b>Variables</b>  O<sub>1</sub> : Relaciones interpersonales  O<sub>2</sub> : Desempeño laboral</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">VARIABLE</th> <th style="width: 50%;">DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Relaciones Interpersonales</td> <td style="text-align: center;">Comunicación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Actitudes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Trato</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Desempeño Laboral</td> <td style="text-align: center;">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Eficacia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Efectividad</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLE	DIMENSION	Relaciones Interpersonales	Comunicación	Actitudes	Trato	Desempeño Laboral	Eficiencia	Eficacia	Efectividad	<p>-Escala de relaciones -Cuestionario de desempeño laboral Las escalas serán elaboradas por la autora y pasaran por un proceso de validez y confiabilidad. <b>Confiabilidad:</b> La confiabilidad indica en que medidas las diferencias individuales de los puntajes en un cuestionario pueden ser atribuidos a las diferencias “verdaderas” de las características consideradas.  <b>Validez:</b> Los hallazgos de las diferentes fuentes de validación, reflejan la consistencia de las conceptualizaciones de la autora</p>
VARIABLE	DIMENSION												
Relaciones Interpersonales	Comunicación												
	Actitudes												
	Trato												
Desempeño Laboral	Eficiencia												
	Eficacia												
	Efectividad												

			<b>Calificación:</b> La calificación comprende la evaluación de la validez de los resultados
--	--	--	--

**Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información  
Escala de Relaciones Interpersonales**

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías:  
Siempre (S)                      Casi siempre (CS)                      A veces (A)

Casi nunca (CN)                      Nunca (N)

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio. Por ejemplo:

**I. DATOS GENERALES**

ENUNCIADOS	S	CS	A	CN	N
Las colegas del servicio trabajan horas extras.			X		

1. Sexo: a. M ( ) b. F ( )	2. Edad: 20-30 ( ) 31-45 ( ) 46-65 ( ) >65 ( )				
3. Estado civil : a. S ( ) b. C ( ) c. Conv. ( ) d. D ( ) e. V ( )	4. Situación laboral Nombrado ( ) Contratado ( )				
5. Tiempo de servicio Menos de un año ( ) 1-3 años ( ) 4-6 años ( ) Más de 6 años ( )					

**II. CONTENIDO**

ENUNCIADOS	S	CS	A	CN	N
1. Saludo a mis compañeros de trabajo.					
2. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía mi grupo de amistades.					
3. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplió el conocimiento de mí mismo.					
4. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como de mis debilidades.					
5. Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.					
6. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
7. Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo.					
8. La participación con mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.					
9. La honestidad en el lugar de trabajo produce acciones que facilita el cumplimiento de las tareas.					
10. En mi centro de labores siempre prevalece la verdad.					
11. Mis relaciones con los demás están basadas en la confianza.					
12. Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo.					
13. Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión.					
14. Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de trabajo.					

### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

#### Valoraciones de los autores:

Nunnally (1967, p. 226): en las primeras fases de la investigación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 puede ser suficiente. Con investigación básica se necesita al menos 0.8 y en investigación aplicada entre 0.9 y 0.95.

Nunnally (1978, p.245-246): dentro de un análisis exploratorio estándar, el valor de fiabilidad en torno a 0.7 es adecuado.

Kaplan & Saccuzzo (1982, p. 106): el valor de fiabilidad para la investigación básica entre 0.7 y 0.8; en investigación aplicada sobre 0.95.

Loo (2001, p. 223): el valor de consistencia que se considera adecuado es de 0.8 o más.

Gliem & Gliem (2003): un valor de alfa de 0.8 es probablemente una meta razonable.

Huh, Delorme & Reid (2006): el valor de fiabilidad en investigación exploratoria debe ser igual o mayor a 0.6; en estudios confirmatorios debe estar entre 0.7 y 0.8.

#### ANALISIS DE LA FIABILIDAD CON EL SPSS

Ítems de la escala correspondientes de Relaciones interpersonales:

- Comunicación (ítems: 1, 2, 3, 4 y 5)
- Actitudes (ítems: , 6, 7, 8, 9 y 10 )

- Trato (ítems: 11, 12, 13, 14 y 15)

Se analizó la confiabilidad en la escala de Relaciones interpersonales, refiriéndonos con esto al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Sampieri, 1991), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad total del instrumento se calculó a través del análisis de los 15 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

Alpha de Cronbach	Nº de Items
0,89	15

Tabla nº 1

En la tabla nº 1 se calcula la confiabilidad general de la prueba la cual da como resultado 0,89 al ser superior a 0,80 estos resulta confiabilidad buena.

Subsiguientemente se calculó la confiabilidad del instrumento por Dimensión, analizando la confiabilidad de los ítems que los componen.

**La confiabilidad de la Dimensión 1 / Comunicación**, el cual se constituye de los 05 ítems se muestra en la siguiente tabla.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,835	05

Tabla nº2

Dando por resultado 0,835, siendo significativo, y por lo tanto confiabilidad buena.

**La confiabilidad de la Dimensión 2 / Actitudes**, el cual desarrolla los 05 ítems tabla nº 3.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,864	05

Tablanº 3

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,864.

**La confiabilidad de la Dimensión 3 / Trato**, el cual desarrolla los 05 ítems tabla nº 3.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,875	05

Tablanº 4

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,875.

### ANEXO 3: Cuestionario de Desempeño Laboral

Por favor, encierre con un círculo su respuesta según corresponda:

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

- |                                      |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Falta mucho a su trabajo?         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Llega puntualmente a su trabajo?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Cumple con su horario de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Conocimiento del trabajo

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 4. Tiene dificultades para realizar su trabajo por falta de conocimiento?                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficiente para realizar las tareas propias de su puesto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Habilidades para el planeamiento

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 6. Le agrada participar en la planificación de las actividades de su área de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Se interesa por dar su punto de vista en la forma de decisiones?                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Sabe planear sus propias actividades?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Propone ideas para mejorar los servicios de su área de trabajo                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Iniciativa

- |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|----|----|
| 10. Tiene iniciativa para realizar sus tareas?                      | 1 | 2 | 3 | 4  | 5  |
| 11. Puede emprender sus actividades, sin esperar que se lo indiquen |   |   |   | SI | NO |

#### Esfuerzo

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 12. Persiste hasta que alcanza la meta fijada?                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Es constante en cualquier tarea que emprende?                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Realiza sus actividades con dedicación?                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas?                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas, sin recurrir a los demás | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Puede trabajar, sin necesidad de estar con otras personas?                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Puede realizar su trabajo, sin ayuda de otros?                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### Habilidad para trabajar con otros

- |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 19. En los conflictos de trabajo ¿tiene una actitud conciliadora? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|



20. Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo ¿le gusta cooperar? 1 2 3 4 5
21. Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo? 1 2 3 4 5
22. Trata de imponer sus punto de vista sobre los de sus compañeros de trabajo?  
1 2 3 4 5

#### Características del trabajo

23. Cuando llega a su área de trabajo, ¿Comienza a trabajar inmediatamente? 1 2 3 4 5
24. Trabaja sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral? 1 2 3 4 5
25. Se encuentra ocupado en sus tareas durante la mayor parte de su jornada de trabajo  
1 2 3 4 5
26. Puede mantener su atención en el trabajo? 1 2 3 4 5
27. Considera a su trabajo interesante? 1 2 3 4 5
28. Considera a sus tareas monótonas y aburridas 1 2 3 4 5
29. Comete muchos errores en su trabajo? 1 2 3 4 5
30. Le lleva demasiado tiempo realizar su tarea 1 2 3 4 5
31. Mantiene un ritmo de trabajo sostenido 1 2 3 4 5
32. Realiza actividades variadas? 1 2 3 4 5
33. Puede utilizar los conocimientos que tiene? 1 2 3 4 5
34. En su trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades? 1 2 3 4 5
35. Como es su trato con los usuarios? 1 2 3 4 5

#### Relevancia de la Tarea

36. Considera que sus compañeros estiman su trabajo como importante? 1 2 3 4 5
37. Si dejaría de hacer su trabajo, afectaría el de los demás? 1 2 3 4 5
38. Su jefe inmediato, valora mi trabajo? 1 2 3 4 5
39. Con su trabajo, sirve a la comunidad? 1 2 3 4 5
40. Gracias a su trabajo, su área funciona adecuadamente? 1 2 3 4 5
41. Cuando deja de hacer sus tareas, pasa algo? 1 2 3 4 5
42. Gracias a su trabajo, los usuarios reciben un buen servicio 1 2 3 4 5

#### Autonomía

43. Pide ayuda frecuentemente ayuda a otros para poder hacer su trabajo? 1 2 3 4 5

44. Se limita a cumplir las indicaciones que recibe? 1 2 3 4 5
45. Tiene libertad para disponer, cómo y cuándo hacer sus tareas? 1 2 3 4 5
46. Tiene independencia para actuar? 1 2 3 4 5
47. Puede tomar decisiones? 1 2 3 4 5

#### Retroalimentación del trabajo

48. Cuándo realiza su trabajo, ¿Puede saber a cada paso, si lo esta haciendo bien? 1 2 3 4 5
49. Le es posible saber si a cometido o no, errores en su trabajo? 1 2 3 4 5
50. Cuando concluye la jornada laboral, puede saber sí terminó satisfactoriamente con sus tareas? 1 2 3 4 5
51. Todos se ayudan y apoyan para resolver los problemas? 1 2 3 4 5
52. Cada uno se “arregla como puede”? 1 2 3 4 5
53. Existe un ambiente de colaboración 1 2 3 4 5
54. Su jefe le hace sentir incapaz, si le pide ayuda? 1 2 3 4 5

#### Retroalimentación del personal. Relación empleado – jefe inmediato

55. “hace suyos” los problemas de trabajo de sus compañeros 1 2 3 4 5
56. Es alentado por sus aciertos? ¿esto lo impulsa a trabajar mejor? 1 2 3 4 5
57. Cuando comete errores en su trabajo, sus compañeros de trabajo me critican? 1 2 3 4 5
58. Su jefe solo considera sus errores? 1 2 3 4 5
59. Su jefe le informa periódicamente, si su trabajo esta bien hecho 1 2 3 4 5
60. Le llaman la atención con frecuencia? 1 2 3 4 5
61. Puede establecer objetos en su propio trabajo? 1 2 3 4 5
62. En su área de trabajo, puede tomar decisiones importantes sin consultarlo? 1 2 3 4 5
63. Participa en la elaboración de los planes de trabajo 1 2 3 4 5
64. Conoces los programas de trabajo de su biblioteca? 1 2 3 4 5

#### Políticas del Personal

#### Capacitación

65. Las instancias de capacitación que recibe están bien planeadas? 1 2 3 4 5
66. Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo? 1 2 3 4 5
67. Considera que debería tener más oportunidades para capacitarse? 1 2 3 4 5
68. Los cursos de capacitación que recibe, están de acuerdo con sus interés? 1 2 3 4 5

### Equidad de salario

69. Su trabajo esta bien pagado? 1 2 3 4 5
70. Considera necesario alguna recompensa económica por su trabajo? 1 2 3 4 5
71. Considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo? 1 2 3 4 5
72. Teniendo en cuenta los aspectos propuestos, y lo que usted considere necesario incluir, cuan satisfecho esta con su trabajo? 1 2 3 4 5

### Confiabilidad

#### Items de la escala correspondientes de Desempeño laboral:

##### Dimensión Eficiencia:

- Características del trabajo (ítems: 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35)
- Autonomía (ítems: 43, 44, 45, 46 y 47)
- Políticas del Personal (ítems: 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 72)

##### Dimensión Eficacia:

- Conocimiento del trabajo (ítems: 1, 2, 3, 4 y 5)
- Habilidades para el planeamiento (Items: 6, 7, 8 y 9)
- Iniciativa (ítems: 10 y 11)
- Habilidad para trabajar con otros (ítems: 19, 20, 21 y 22)

##### Dimensión Efectividad:

- Esfuerzo (ítems: 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18)
- Relevancia de la Tarea (ítems: 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 42)
- Retroalimentación del trabajo (ítems: 48, 49, 50, 51, 52, 53 y 54)
- Retroalimentación del personal (ítems: 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64)

Se analizó la confiabilidad en la escala de Desempeño Laboral, refiriéndonos con esto al “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (Sampieri, 1991), a través del coeficiente de Alpha de Cronbach.

La confiabilidad total del instrumento se calculó a través del análisis de los 72 ítems del test a través del Alfa de Cronbach.

Alpha de Cronbach	Nº de Items
0,95	72

Tabla nº 1

En la tabla nº 1 se calcula la confiabilidad general de la prueba la cual da como resultado 0,95 al ser superior a 0,80 estos resulta confiabilidad buena.

Subsiguientemente se calculó la confiabilidad del instrumento por Indicador, analizando la confiabilidad de los ítems que los componen.

### **Dimensión Eficiencia**

**La confiabilidad del Indicador / Características del trabajo**, el cual desarrolla los 13 ítems tabla nº 7.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,908	13

Tablanº 7

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,908.

**La confiabilidad del Indicador / Autonomía**, el cual se constituye de los 05 ítems se muestra en la siguiente tabla.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,911	05

Tabla nº 9

Dando por resultado 0,911, siendo significativo, y por lo tanto confiabilidad buena.

**La confiabilidad del Indicador / Políticas del Personal**, el cual desarrolla los 08 ítems tabla nº 12.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,905	08

Tablanº 12

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,905

### **Dimensión Eficacia**

**La confiabilidad del Indicador / Conocimiento del trabajo**, el cual se constituye de los 05 ítems se muestra en la siguiente tabla.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,899	05

Tabla nº2

Dando por resultado 0,899, siendo significativo, y por lo tanto confiabilidad buena.

**La confiabilidad del Indicador / Habilidades para el planeamiento**, el cual desarrolla los 04 ítems tabla nº 3.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,922	04

Tablanº 3

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,922.

**La confiabilidad del Indicador / Iniciativa**, el cual desarrolla los 02 ítems tabla nº 3.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,93	02

Tablanº 4

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,93.

**La confiabilidad del Indicador / Habilidad para trabajar con otros**, el cual se constituye de los 04 ítems se muestra en la siguiente tabla.

Alpha de Cronbach	N de Ítems
0,897	04

Tabla nº6

Dando por resultado 0,897, siendo significativo, y por lo tanto confiabilidad buena.

### **Dimensión Efectividad**

**La confiabilidad del Indicador / Esfuerzo**, el cual desarrolla los 07 ítems tabla nº 5.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,886	07

Tablanº 5

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,886

**La confiabilidad del Indicador / Relevancia de la Tarea**, el cual desarrolla los 07 ítems tabla nº 8.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,859	07

Tablanº 8

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,859

**La confiabilidad del Indicador / Retroalimentación del trabajo**, el cual desarrolla los 07 ítems tabla nº 10.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,902	07

Tablanº 10

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,902.

**La confiabilidad del Indicador / Retroalimentación del personal**, el cual desarrolla los 10 ítems tabla nº 11.

Alpha de Cronbach	N de Items
0,942	10

Tablanº 11

Siendo el coeficiente de confiabilidad de 0,942.

**ANEXO N° 4: Documento de autorización**

“AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION”

## AUTORIZACION

EL DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE MORALES,  
AUTORIZA:

A la Cirujano Dentista **Lisbeth Iraida Vásquez Jara**, alumna de la Maestría “Gestión de los Servicios de Salud” de la Escuela Postgrado de la Universidad Particular Cesar Vallejo, aplicar encuestas a los trabajadores por un periodo aproximado de 1 mes, para la elaboración del proyecto de investigación titulado **“Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”**.

Morales, 01 de Julio del 2015



DIRECCION REGIONAL DE SALUD SM  
RED DE SERVICIOS DE SALUD SM  
MICRORED MORALES  
Med. Ciruj. José A. Bernal López  
GERENTE  
CMR. 060468

I. **DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
NAVARRO BARRERA YOLANDA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN	MAGÍSTER.	Br. VASQUEZ JARA LISBETH IRAIRA
<b>TITULO:</b>  "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
CENTRO MEDICO UNIVERSITARIO  
SERVICIO DE ORIENTACION  
  
Mg. Yolanda Navarro Barrera  
COP 11750  
C.I.T. TRA



Título:

“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Se sugiere su aplicación en la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Fecha: Tarapoto, 25 de agosto de 2015.

  
  
Mg. Yolanda Navarro-Barraza  
COP 11750  
DHS L.T.R.A.

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
JUAREZ DIAZ JUAN RAFAEL	UNSM-T	DOCTOR	BY VASQUEZ JARA LISBETH LRA30D
TITULO:  "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

.....  
Lic. Dr. Juan Rafael Juárez Díez  
DOCENTE ADSCRITO AL DAH y CS

Título:

"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

*se sugiere su aplicación*

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Fecha: Tarapoto, 23 de agosto de 2015.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Lic. Dr. Juan Rafael Juarez Diaz  
DOCENTE ADSCRITO AL DAH y CS

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. **DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
SANCHEZ LEVEAU Lilian Nancy	UGEL-SM	MAGÍSTER	Dr. VASQUEZ JARA LISBETH IRALDA
<p><b>TÍTULO:</b></p> <p style="text-align: center;">“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”</p>			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
UNIDAD EJECUTORA 301 EDUCACIÓN BAJO MAYO - TARPOTO

*[Handwritten Signature]*

M.Sc. Lilian Nancy Sánchez Leveau,  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN  
DNI 01077121

Título:

"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					×
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					×
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					×
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					×
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					×
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					×
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				×	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					×
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					×
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					×

OPINION DE APLICACIÓN

Se sugiere su aplicación en la presente investigación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.9

Fecha: Tarapoto, 26 de agosto de 2015.



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
UNIDAD EJECUTORA DE EDUCACIÓN BAJO MAYO - TARAPOTO

*[Signature]*  
M.Sc. Lilian Nancy Sánchez Leveau  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN  
DNL 01077121

Título:

"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

OPINION DE APLICACIÓN

Se sugiere su aplicación en la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Fecha: Tarapoto, 25 de agosto. de 2015.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN  
CENTRO MEDICO UNIVERSITARIO  
SERVICIO DE OBSTETRIA  
  
Mg. Yolanda Navarro Barrera  
COP 11750  
OBSTETRA

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
NAVARRO BARRERA JOIANDA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN	MAGISTER	Rocca Adriana B. MODIFICADO POR: VASQUEZ JARA LISBETH IRAIDA.
TITULO:  "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.





## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
JUAREZ DIAZ JUAN RAFAEL	LINSM-T.	DOCTOR.	ROCCA ADELINA B. MODIFICADO POR VASQUEZ IORA LISBETH IRASDA
<b>TITULO:</b>  "Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
.....  
Lic. Dr. Juan Rafael Juárez Díez  
DOCENTE ADSCRITO AL DAH y CS



Título:

"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					×
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					×
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					×
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					×
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					×
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias			×		
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos			×		
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					×
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					×
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					×

OPINION DE APLICACIÓN

Se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.6

Fecha: Tarapoto, 25 de agosto de 2015.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN

Lic. Dr. Juan Rafael Juárez Díez  
DOCENTE ADSCRITO AL DAH y CS

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
SANCHEZ LEVEAU Lilian Nancy	UGEL - SM	MAGÍSTER	ROCCA ADRIANA B. MODIFICADO POR: VÁSQUEZ JARA. LISBETH JRAJDO
<p><b>TÍTULO:</b></p> <p style="text-align: center;">"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015"</p>			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
UNIDAD EJECUTORA 301 EDUCACIÓN BAJO MAYO - TARAPOTO

M.Sc. Lilian Nancy Sánchez Leveau,  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN  
DNI 01097121

Título:

"Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					×
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					×
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					×
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					×
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				×	
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos				×	
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					×
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					×
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					×

OPINION DE APLICACIÓN Se sugiere su aplicación en la presente investigación.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN: 4.8

Fecha: Tarapoto, 26 de agosto de 2015.



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
Unidad de Gestión Educativa Local de San Martín  
UNIDAD EJECUTORA SUL EDUCACIÓN BAJO MAYO - TARAPOTO

*[Signature]*  
M.Sc. Lilian Yancy Sanchez Leveau  
ESPECIALISTA EN EDUCACIÓN  
DNI. 01077121