



Relaciones humanas y el desempeño laboral de los  
trabajadores del Hospital de Chancay 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Luis Alejandro Paredes León**

**ASESOR:**

**Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**Página del jurado**

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

**Presidente**

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda

**Secretaria**

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

**Vocal**

**Dedicatoria**

Dedicado para aquellos que están comprometidos con el cambio; un cambio que necesita nuestra gestión pública.

### **Agradecimiento**

Agradecer a la vida que me da tanto; me da salud, una familia, un porvenir, sabiduría y ahora la oportunidad de elaborar este trabajo con el apoyo de la universidad y los profesores. Gracias por todo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Luis Alejandro Paredes León, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07607729, con la tesis titulada “Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016”

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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Lugar y fecha: Lima, 18 de marzo del 2017

---

Br. Luis Alejandro Paredes León  
DNI N° 07607729

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la Tesis titulada: “Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016” en cumplimiento con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, con el propósito de optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública del país, en especial en los aspectos relacionados a las relaciones humanas que nos ayudan a explicar y entender el comportamiento humano de los trabajadores dentro de las instituciones y la relación que guarda con su desempeño laboral para conseguir finalmente sociedades cada vez más justas productivas y satisfechas.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, en el segundo capítulo se presenta el marco metodológico para el estudio de las variables, en el tercer capítulo se muestran los resultados de los datos obtenidos, en el cuarto capítulo se discute, analiza e interpretan e los resultados. En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones del trabajo de investigación, las recomendaciones en el sexto capítulo y finalmente en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

El Autor.

## Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de autenticidad.	v
Presentación.	vi
Índice de contenidos.	vii
Índice de tablas.	x
Índice de figuras.	xi
Resumen.	xii
Abstract.	xiii
<b>I. Introducción.</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes.	16
1.1.1 Antecedentes Internacionales.	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales.	18
1.2 Fundamento teórico.	22
1.2.1 Relaciones humanas.	22
1.2.2 Desempeño laboral.	28
1.3 Justificación.	37
1.3.1 Justificación teórica.	37
1.3.2 Justificación práctica.	38
1.3.3 Justificación metodológica.	38
1.4 Problema.	38
1.4.1 Problema general.	41
1.4.2 Problemas específicos.	41
1.5 Hipótesis de investigación.	41
1.5.1 Hipótesis general.	41
1.5.2 Hipótesis específicas.	42
1.6 Objetivos de investigación.	42

1.6.1	Objetivo general.	42
1.6.2	Objetivos específicos.	43
<b>II.</b>	<b>Marco Metodológico.</b>	<b>44</b>
2.1	Variables.	45
2.1.1	Relaciones humanas.	45
2.1.2	Desempeño laboral.	46
2.2	Metodología.	47
2.3	Tipo de estudio.	48
2.4	Diseño de estudio.	48
2.5	Población y muestra.	49
2.6	Técnicas e instrumento de recolección de datos.	51
2.6.1	Validación y confiabilidad del instrumento	53
2.7	Métodos y análisis de datos.	55
<b>III.</b>	<b>Resultados.</b>	<b>57</b>
3.1	Resultados descriptivos.	58
3.1.1	Relaciones humanas.	58
3.1.2	Desempeño laboral.	59
3.2	Resultados de los niveles comparativos.	60
3.2.1	Resultados de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral.	60
3.2.2	Resultados de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y la Calidad de trabajo.	61
3.2.3	Resultados de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y la Responsabilidad.	62
3.2.4	Resultados de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y el Trabajo en equipo.	64
3.2.5	Resultados de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y el Compromiso institucional.	65
3.3	Resultados correlacionales.	66
3.3.1	Relaciones humanas y Desempeño laboral.	66
3.3.2	Relaciones humanas y Calidad de trabajo.	67



3.3.3 Relaciones humanas y la Responsabilidad.	68
3.3.4 Relaciones humanas y Trabajo en equipo.	70
3.3.5 Relaciones humanas y Compromiso institucional.	71
<b>IV. Discusión.</b>	<b>73</b>
<b>V. Conclusiones.</b>	<b>80</b>
<b>VI. Recomendaciones.</b>	<b>82</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas.</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice.</b>	<b>90</b>
Apéndice A. Matriz de consistencia.	
Apéndice B. Instrumento que mide las Relaciones humanas.	
Apéndice C. Instrumento que mide el Desempeño laboral.	
Apéndice D. Análisis de Confiabilidad.	
Apéndice E. Base de datos de la prueba piloto: cuestionario Relaciones humanas.	
Apéndice F. Base de datos de la prueba piloto: cuestionario Desempeño laboral.	
Apéndice G. Base de datos de la muestra de estudio.	
Apéndice H. Certificados de validez de contenido de los instrumentos.	
Apéndice I. Artículo científico.	

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz: Operacionalización de la variable Relaciones humanas.	45
Tabla 2.	Matriz: Operacionalización de la variable Desempeño laboral.	47
Tabla 3.	Resultados de validez de contenido de los instrumentos a través de juicio de expertos.	54
Tabla 4.	Confiabilidad de los instrumentos: Relaciones humanas y Desempeño laboral.	55
Tabla 5.	Interpretación de la Correlación Rho de Spearman.	56
Tabla 6.	Distribución de frecuencia de las Relaciones humanas de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	58
Tabla 7.	Distribución de frecuencia del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	59
Tabla 8.	Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Desempeño laboral.	60
Tabla 9.	Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y la Calidad del trabajo.	61
Tabla 10.	Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y la Responsabilidad.	62
Tabla 11.	Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Trabajo en equipo.	64
Tabla 12.	Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Compromiso institucional.	65
Tabla 13.	Correlación entre las Relaciones humanas y del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	66
Tabla 14.	Correlación entre las Relaciones humanas y la Calidad del trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016	68
Tabla 15.	Correlación entre las Relaciones humanas y la Responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay.	69
Tabla 16.	Correlación entre las Relaciones humanas y el Trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	70
Tabla 17.	Correlación entre las Relaciones humanas y el Compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	71

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de las Relaciones humanas de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	58
Figura 2. Niveles del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	59
Figura 3. Niveles entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016	60
Figura 4. Niveles entre las Relaciones humanas y la Calidad del trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	61
Figura 5. Niveles entre las Relaciones humanas y la Responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	63
Figura 6. Niveles entre las Relaciones humanas y el Trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.	64
Figura 7. Niveles entre las Relaciones humanas y el Compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016	65

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016

La metodología de la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, prospectivo; diseño no experimental transversal, descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por los 536 trabajadores con los que cuenta el Hospital de Chancay, de donde se obtuvo una muestra probabilística representativa de 224 trabajadores. La recolección de información se llevó a cabo con la técnica de la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario, tanto para la variable 1: relaciones humanas como para la variable 2: desempeño laboral; para la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó una prueba piloto a 30 trabajadores del Hospital de Chancay obteniéndose un Alfa de Cronbach igual a 0,876 para la variable 1 y 0,870 para la variable 2; por otro lado la validación de contenido de los instrumentos se realizó a través de juicios de expertos. Las escalas de respuestas han sido medidas con la escala de Likert y las pruebas de correlación de rangos de Spearman.

Los datos se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 22 y entre los resultados se halló que para la correlación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay un Rho de Spearman = 0.559 indicando una correlación directa positiva media con un valor de prueba  $p = 0,000$  que indica que existe relación significativa; con esto se llegó a la conclusión que existe relación directa positiva media significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. El estudio realizado recomienda continuar desarrollando estudios sobre relaciones humanas y desempeño laboral, dado que en la administración pública existe poca evidencia de implementación de mecanismos que contribuyan con el desarrollo de temas relacionados a las relaciones humanas y su relación con el desempeño laboral.

**Palabras clave:** *relaciones humanas, desempeño laboral*

## Abstract

The present research has as main objective to determine the relationship that exists between Human Relations and the Work performance of the workers of Hospital de Chancay 2016

The methodology of the research was developed under a quantitative approach, type of basic, prospective study; Non-experimental cross-sectional, descriptive correlational design. The study population consisted of the 536 workers with the Hospital de Chancay, from which a representative probability sample of 224 workers was obtained. The collection of information was carried out using the survey technique; Being the instrument the questionnaire, both for variable 1: human relations and for variable 2: labor performance; For the reliability of the questionnaires, a pilot test was applied to 30 workers at the Hospital de Chancay, obtaining a Cronbach Alfa equal to 0.876 for variable 1 and 0.870 for variable 2; On the other hand the validation of the content of the instruments was made through expert judgments. Response scales have been measured using the Likert scale and Spearman rank correlation tests.

The data were processed in the statistical program SPSS version 22 and among the results it was found that for the correlation between the human relations and the labor performance of the workers of the Hospital de Chancay a Spearman Rho = 0.559 indicating a direct positive correlation average with a Test value  $p = 0.000$  indicating that there is a significant relationship; With this it was concluded that there is a significant positive direct relationship between the human relations and the work performance of the workers of Hospital de Chancay 2016. The study recommends to continue developing studies on human relations and work performance, given that in administration there is little evidence of implementation of mechanisms that contribute to the development of issues related to human relations and their relation to work performance.

**Key words:** *human relations, job performance*

## **I. Introducción**

## Introducción

Este trabajo trata acerca de las Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016 y tuvo por objetivo determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

El estudio considera dos variables: la variable Relaciones humanas que se trabajó teniendo en cuenta dos dimensiones; relaciones primarias y relaciones secundarias y la variable Desempeño laboral para el cual se consideró cuatro dimensiones: calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.

El desarrollo de la investigación se presentó teniendo en cuenta los siete capítulos que considera el esquema de investigación propuesto por la universidad. El contenido del capítulo I está compuesto por la introducción donde se presentan antecedentes internacionales y nacionales; el fundamento teórico que contiene las definiciones teóricas de cada una de las variable y de sus dimensiones, más adelante se trata sobre la justificaciones del estudio y el problema en sí del estudio partiendo de la realidad problemática para luego formular el problema general y los específicos, a partir de los cuales se formula la hipótesis, el objetivo general y los específicos. En el capítulo II se desarrolla el marco metodológico de la investigación, se dan las definiciones conceptuales y operacionales de las variables de la tesis; se plantea la metodología de estudio, el tipo y diseño de investigación, se define la población, se calcula la muestra y se describe la técnica e instrumentos de los cuales se verificó su confiabilidad con el Alfa de Cronbach y su validez de contenido atreves del juicio de expertos; estos instrumentos fueron usados en la recolección de datos del estudio. En el capítulo III se trabajan los resultados a partir de los datos recolectados, los cuales fueron procesados en el programa estadístico SPSS V22. En el capítulo IV se discuten e interpretan los resultados; en el capítulo V se dan las conclusiones; en el capítulo VI se describen las recomendaciones; en el capítulo VII tenemos las referencias bibliográficas, finalizando con los anexos; así mismo hay que tener en cuenta el índice de tablas y figuras consideradas en el desarrollo de la tesis.

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Barragán (2015) en su tesis *Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del Hospital básico 7bl Loja y la intervención del trabajador social*; para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador; menciona que el objetivo general es fortalecer las relaciones Humanas entre los trabajadores para que contribuya a mejorar la convivencia laboral en el Hospital. Uso el método de lo abstracto a lo concreto de nivel descriptivo, aplicando los instrumentos como la entrevista, la observación directa y la encuesta a una muestra de 60 personas compuestas por 30 administrativos 15 médicos y 15 usuarios. Entre los resultados a la pregunta ¿cómo califica las relaciones humanas entre los trabajadores? el personal administrativo respondió muy malas 20%, malas 54%, buenas 23% y muy buenas 3%; mientras que los médicos dijeron muy malas 13%, malas 40%, buenas 27% y muy buenas 20%. Se llegó a la conclusión de que las deficientes relaciones humanas afectan la convivencia y el desempeño laboral de los trabajadores; la falta de compañerismo afecta las relaciones interpersonales; la poca comunicación asertiva provoca intolerancia entre los trabajadores; se percibe que falta capacitación en el personal en temas relacionados a las relaciones humanas.

Meléndez (2015) desarrolló la tesis *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas en el periodo 2013-2014*; para optar el grado académico de magister en Gestión del talento humano en la Universidad Tecnológica Equinoccial. Planteo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la subsecretaría administrativa en mención. El trabajo es de tipo explicativo de diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 30 trabajadores de la subsecretaría, los cuales fueron encuestados con dos cuestionarios en la escala de Likert. Estos instrumentos fueron validados y tuvieron una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.98 para el cuestionario Clima organizacional y 0.78 para el cuestionario Desempeño laboral. Conclusiones: la credibilidad del trabajador está relacionado



con el clima organizacional influyendo en los objetivos por resultados, así como tiene relación directa con la camaradería el respeto y el desempeño de los equipos de trabajo. Por otro lado El desempeño laboral es fundamental para el desarrollo de las actividades, sin embargo el cumplimiento posee un valor moderado mientras que la capacidad de aprendizaje debe ser alta y constante.

Pérez (2013) en su tesis *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*; para optar el grado de magister en Psicología con orientación laboral y organizacional de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Nos dice que el objetivo principal de esta investigación es identificar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los médicos y enfermeras en un hospital público de Ciudad Victoria. El estudio es de tipo transversal, correlacional y diseño cuasi experimental. Para medir los resultados se utilizó tres cuestionarios con los que se encuestó a 72 participantes, los cuales fueron seleccionados de acuerdo a una muestra por conveniencia. El compromiso organizacional lo conforman el compromiso: afectivo, de continuidad y normativo; mientras que para el desempeño laboral considero a: la calidad técnica y atención médica, capacitación y educación continua, la productividad y las aptitudes. Resultados: del análisis correlacional bivariado para el personal médicos se logró determinar una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación. Mientras que para las enfermeras una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica.

Sánchez (2011) realizó un estudio *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, Estado Carabobo. Venezuela*; para optar grado académico de Especialista en Gerencia Pública en la UNEFA. Con el objetivo de indagar el nivel de motivación como factor determinante en el desempeño de los trabajadores de esta institución. Este estudio es de nivel descriptivo tipo correlacional y tuvo una muestra de 12 trabajadores administrativos a los cuales se les aplicó un cuestionario en escala de Likert. Este instrumento estuvo validado por juicio de expertos y la confiabilidad fue un Alfa de Cronbach de 0.88 Entre los resultados hallados se encontró que el 58.3% opina que a veces se considera a gusto por el salario que recibe contra un 41.7% que dice que nunca se siente a gusto con el sueldo que gana; por otro lado con respecto a los beneficios

socioeconómicos se encontró que el 25% se siente satisfecho, 41.6% a veces se siente satisfecho y el 33.3% nunca está satisfecho con estos beneficios. Así mismo acerca de los incentivos percibidos se tiene que el 25% que frecuentemente se incentiva de manera justa, el 25% solo a veces y el 50% que nunca se percibe un incentivo justo. En conclusión el personal tiene un alto nivel de descontento y no se siente motivado por lo que su desempeño laboral no es el más adecuado para el cumplimiento de sus funciones.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Lapa y Mejía (2015) en su trabajo *Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima. 2014*, tesis para optar el grado de magister en Gestión de los servicios de la salud en la Universidad César Vallejo. Explicaron que el objetivo general fue establecer la relación existente entre Clima organizacional y desempeño laboral en los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. En este trabajo se usó el método hipotético deductivo; de tipo no experimental con diseño correlacional de corte transversal, con una población de 400 técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. De esta población se tomó una muestra no probabilística de 100 técnicos de enfermería. Para el recojo de información se aplicaron los instrumentos: cuestionario de Clima organizacional conformado por 40 preguntas y cuestionario de desempeño laboral con 44 preguntas, ambos en escala de Likert. Los resultados indican que para niveles bajos en la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral el 9% de los técnicos encuentra un clima organizacional deteriorado, mientras que si las relaciones personales están en un nivel medio el 26% del personal mantiene un clima organizacional regular, por otro lado existiendo un buen clima organizacional el 16% de los técnicos mantienen un nivel alto en las relaciones interpersonales. Se concluye que existe correlación directa significativa, con un coeficiente de correlación de 0.614, entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, a un nivel de confianza del 95% ( $p = 0.000 < 0.05$ ). De igual manera se encontró un coeficiente de Spearman de 0.670 y un  $p = 0.000$  para la relación positiva entre el

Clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral.

Chávez (2015) realiza la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014*; para optar el grado académico de magister en Gestión pública en la Universidad César Vallejo. Propuso determinar principalmente la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Instituto en estudio. La metodología desarrollada fue de tipo básica, con un diseño descriptivo correlacional transversal y enfoque cuantitativo. Su muestra no probabilística estuvo compuesta por 60 trabajadores administrativos. El estudio tuvo dos variables, Clima organizacional con dimensiones: trabajo en equipo, comunicación, igualdad, condición física liderazgo y motivación y la variable Desempeño laboral con dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso institucional, liderazgo y trabajo en equipo. Los resultados de las dimensiones del Desempeño laboral indicaron, que la calidad de trabajo para el 61.7% es adecuado, en la responsabilidad es inadecuado para el 70%, con respecto al compromiso institucional para el 56.7% es inadecuado y la dimensión liderazgo y trabajo en equipo para el 68.3% también es inadecuado. Se concluyó que el Rho de Spearman fue de 0.366 con una significancia de 0.004 lo que demuestra que existe relación directa baja entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014. Del mismo modo nos dice que la dimensión trabajo en equipo está relacionado con el Desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.433 a una significancia estadística de 0.001

Oré (2014) en su investigación *Gestión de la calidad y Desempeño laboral del personal en el Hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013*, tesis para optar el grado de magister en Gestión pública en la Universidad César Vallejo. Buscó determinar como objetivo principal, qué relación existe, entre la Gestión de la calidad y el Desempeño laboral del personal administrativo del hospital en estudio. Esta tesis uso el tipo de investigación descriptiva con diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Tuvo una población de 388 trabajadores de los órganos administrativos que estuvieron representados por una muestra probabilística de 193 trabajadores. Se usaron para el acopio de datos la

técnica de la encuesta usándose como instrumento un cuestionario para cada variable ambos en escala de Likert haciendo un total de 51 preguntas. Los resultados descriptivos señalan que el 92.2% de los trabajadores del hospital perciben un nivel regular en el desempeño laboral, así mismo las dimensiones productividad con un 77.2% y la eficacia con un 73.1% están en un nivel regular, del mismo modo el compromiso organizacional con 75.6% y el bienestar personal con 77.7% también se encuentran en un nivel regular en el hospital. Hecha la prueba estadística de Spearman se encontró un coeficiente de correlación de 0.492 y una significancia de 0.003 con la cual se acepta la hipótesis que si existe relación directa significativa entre la Gestión de la calidad y el Desempeño laboral del personal administrativo del hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013.

Díaz y Gaviria (2013) en su tesis *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto 2013*, para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería en la Universidad Nacional de San Martín; manifestaron que su principal interés fue comprobar la relación que existe entre el estrés laboral dimensionado con factores (físicos, psicológicos y sociales) y el desempeño profesional con sus competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica) en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto. Se desarrolló un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional de corte transversal, con enfoque cuantitativo. Los datos se recolectaron a través de la encuesta que se realizó a una muestra de 60 profesionales de enfermería. Con respecto a los resultados la opinión del 28.3% de la población de estudio manifestó que ciertos factores laborales le producen estrés los cuales afectan su desempeño profesional, de este total el 10.0% tienen estrés laboral y un nivel bajo de desempeño profesional, por otro lado el 18.3% se encuentra con un estrés laboral y un nivel medio de desempeño profesional. Así mismo de acuerdo a las pruebas estadísticas inferenciales se obtuvo un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$  con lo que se llega a la conclusión de que existe relación significativa, entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

Alvizuri (2016) en su trabajo *Clima laboral y relaciones Humanas de los docentes universitarios, año 2015*, tesis para obtener el grado académico de Doctor en Educación en la Universidad César Vallejo. El autor plantea como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Clima laboral y las relaciones Humanas de los docentes universitarios de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para el 2015; para esto la investigación se desarrolló de forma básica no experimental, diseño correlacional con un enfoque cuantitativo. La población objetivo estuvo formada por 420 docentes universitarios de los cuales se obtuvo una muestra no probabilística de 177 docentes. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para cada variable de estudio que fue validado por juicio de expertos, mientras que la confiabilidad estuvo dado por el alfa de Cronbach con valores de 0.947 para la variable Clima laboral y 0.929 para la variable Relaciones humanas. Entre los resultados se encontró que el 82.5% de los docentes confirmaron que las relaciones humanas en la universidad se encontraban en un nivel regular. Las conclusiones de este trabajo es que existe relación significativa entre el Clima laboral y las Relaciones humanas que practican los docentes universitarios, respaldado por un Rho de Spearman = 0.690 y una significancia  $p = .000$ . También la variable Clima laboral tuvo una relación positiva significativa con la dimensión trato con los demás con un coeficiente de correlación Rho = 0.525 y  $p = .000$  de nivel de significancia.

Campos y Castañeda (2014) en su investigación de tesis, *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores 2013*, para optar el grado de magister en Administración de la educación en la Universidad César Vallejo. Los autores mencionaron que el objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes en cuestión. El estudio tubo un enfoque cuantitativo, tipo básica de nivel descriptivo, diseño no experimental correlacional de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 222 docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Miraflores. Las técnicas de investigación fueron: el fichaje, el análisis documental y la encuesta. Los resultados que se encontraron con las pruebas de correlación de Spearman, estuvo dado para un valor de  $p = 0.000 < 0.05$  (bilateral) un valor de correlación de 0.667, lo que indica que existe una correlación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño

laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores en el 2013. Con respecto a los objetivos específicos, se precisó, que existe una relación significativa entre la dimensión compañerismo de las relaciones humanas y la variable desempeño laboral con valores  $Rho = 0.555$  y significancia  $p = .000$ ; la dimensión comunicación eficaz y desempeño laboral también tienen una correlación moderada con un  $Rho = 0.617$  y  $p = .000$ , finalmente para  $Rho = 0.619$  y  $p = .000$  existe correlación positiva moderada entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral de los docentes.

## **1.2 Fundamento teórico**

### **1.2.1 Relaciones humanas.**

El ser humano por naturaleza es un ser que vive rodeado de sus semejantes en un medio familiar, social y laboral donde establece un conjunto de interacciones reciprocas creándose vínculos primarios como: la amistad, la comprensión, el amor, el rechazo y todo lo que caracteriza íntimamente la personalidad del ser humano. Por otro lado se crean los vínculos secundarios a raíz de las necesidades que el ser humano tiene dentro de la sociedad, de servir y ser servido; todo esto viene a conformar las Relaciones humanas, la forma como tratamos a nuestros semejantes y ellos como nos tratan a nosotros.

Al respecto Soria (2004) manifiesta:

Las relaciones humanas en sí no son fáciles de definir, sin embargo se puede considerar que constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo deberían ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha. (p. 19)

De lo expresado por el autor, se interpreta que las relaciones humanas tratan de explicar el comportamiento humano individual y colectivo de las personas. Se entiende que las relaciones humanas son multidimensionales por lo

que necesita de un cuerpo sistemático de conocimientos para enfocar el comportamiento humano en lo familiar, social política y culturalmente, como parte de una estructura económica o para poder comprender su comportamiento individual y colectivo como parte de las estructuras de las organizaciones de servicio y producción. La finalidad de estudiar las relaciones humanas es tratar de conseguir un nivel de entendimiento entre las personas que ayude a un mejor desempeño en el papel individual y colectivo que le corresponde de acuerdo al escenario en que se encuentre para conseguir una sociedad más justa productiva y satisfecha. Más aún cuando en la actualidad vivimos en un mundo de competitividad y en la era de conocimientos, remarcado categóricamente por la globalización.

Cabe enfatizar que toda institución, como el Hospital de Chancay es un sistema dinámico donde intervienen numerosos grupos de trabajadores de distinta profesión, los cuales desarrollan funciones relacionadas y tareas especializadas de forma conjunta e independiente, con los cuales se persiguen los objetivos de la institución. Los problemas que la organización tiene que enfrentar no solo se manifiesta a nivel colectivo, sino también en lo individual y en las relaciones humanas que se van a dar entre el trabajador y sus compañeros de trabajo; la forma como se comporte el trabajador desempeñando sus funciones afectara la solución de problemas colectivos, del mismo modo los problemas colectivos de la institución afectaran el comportamiento individual de cada trabajador. Existen políticas, procedimientos, métodos, programas y todo tipo de normas que le dan la formalidad a una institución, pero son las personas y sus relaciones personales la que le dan vida; es decir, la forma de actuar de cada trabajador es el componente principal para el cumplimiento de esta formalidad, inclusive en lo informal. Los resultados que se consigan de todo esto estarán relacionados con el desempeño laboral de los trabajadores y los objetivos de la institución.

De La Torre (2000) nos dice:

La carencia de leyes, así como de un patrón específico de estudio no impide que las relaciones humanas constituyan un valioso auxiliar del hombre en el estudio de su entorno y de sus semejantes. Entonces, podemos definir las

relaciones humanas como la interacción del hombre con su medio social y físico. (p. 63)

El autor refiere que el hombre por naturaleza es un ser social y que las relaciones humanas son la base para que este pueda interactuar con su medio social y físico; las relaciones humanas tratan de que el hombre pueda encontrar las pautas que le permitan conciliar sus intereses personales con los de la organización.

Por su parte Dubrin, (2008) manifiesta:

Las relaciones Humanas necesitan de nuestras habilidades interpersonales para relacionarnos con los demás y poder entender la personalidad de cada individuo para poder crear vínculos que permitan una buena convivencia en las organizaciones (p. 16)

La cita refiere que el éxito de las relaciones humanas en las organizaciones depende de cada individuo; sus habilidades interpersonales y la personalidad de cada uno son fundamentales para el desempeño personal y grupal de los miembros de una organización. Del mismo modo las relaciones humanas permiten buscar y mejorar un ambiente o clima laboral de carácter satisfactorio de todos sus trabajadores, practicando los valores y principios y respetando la política laboral de la institución, empleando el lenguaje asertivo y eficaz. Practicando el lenguaje horizontal. Ello permite que todos se sientan identificados y comprometidos con responsabilidades.

### **Dimensiones de la variable**

En la investigación se recogió diferentes definiciones sobre las relaciones humanas planteadas por varios autores y para comprender mejor estas definiciones se consideró las dimensiones de Soria (2004), el cual plantea dos dimensiones para las relaciones humanas: Relaciones primarias y relaciones secundarias, las cuales se exponen a continuación.



### **Dimensión 1: *Relaciones primarias***

Al respecto Soria (2004) nos menciona que:

Las relaciones primarias son de carácter íntimo y envuelven la mayor parte de la personalidad del individuo, por lo tanto requiere mayor tiempo y contacto con las personas involucradas ya que esto permitirá afianzar más los lazos y hacerlo duradero (Pág. 181)

De lo citado, se infiere que en las relaciones primarias, el ser humano expresa su personalidad íntima creando lazos más profundos con las personas con las que se relaciona. Esto sucede más en el plano familiar, amical, extendiéndose hasta las organizaciones, donde se practica el compañerismo con el colega o compañero de trabajo y hasta con los usuarios más reconocidos. En los centros laborales al compañero de trabajo se le puede tratar como un familiar, de acuerdo al grado de relación que se tenga con este. Si estas relaciones primarias son buenas crearan fuertes vínculos de compañerismo facilitando los vínculos laborales entre los trabajadores que llevaran a un mejor desarrollo de la organización en un tiempo determinado.

Por otro lado Dubrin (2008)

Nos habla de la inteligencia emocional, como las cualidades de entender nuestros propios sentimientos, tener autocontrol, contar con sensibilidad social y poder manejar nuestras relaciones interpersonales con los demás (P. 28)

Efectivamente, esto quiere decir que desarrollar nuestra inteligencia emocional nos permitirá practicar mejor nuestras relaciones primarias con los demás. Conocernos así mismo nos permitirá realizarnos mejor como personas y poder brindar mejores cosas a los demás, el controlar nuestras emociones hará mejor nuestro comportamiento evitando conflictos laborales, mientras que una sensibilidad social permitirá entender mejor al compañero de trabajo y a intuir situaciones laborales, y sabiendo manejar nuestras relaciones con las otras personas nos será más fácil conseguir nuestras metas y objetivos.

## **Dimensión 2: *Relaciones secundarias***

Soria (2004) refiere que

Las relaciones secundarias son más superficiales y no implican amistad íntima entre las personas. Se dice que en la sociedad actual hay un mayor predominio de este tipo de relaciones dada la proliferación de organizaciones a través de las cuales pasa el individuo (Pág. 181)

Esto quiere decir que las relaciones secundarias son solo complementarias de carácter superfluo que de alguna manera refuerzan a las relaciones primarias. Cabe señalar que en la sociedad moderna se evidencia que existe mayor predominio de este tipo de relaciones debido la proliferación de las organizaciones y la globalización de los microchips.

### **Desarrollo histórico de las Relaciones humanas**

Soria (2004) considera que el desarrollo histórico de las relaciones humanas se inicia con la revolución industrial (Inglaterra) que provocó un cambio en la estructura económica social, creando dos grupos opuestos relacionados necesariamente entre sí; uno dominante (grupo de industriales) y otro dominado (fuerza de trabajo, obreros). La ideología imperante en ese momento era la “teoría de la dependencia” de acuerdo a esto, los industriales ejercían autoridad sobre los obreros como amo y sirvientes, posteriormente en el siglo XIX las teorías del Darwinismo social respaldaban esta autoridad, basándola en a la propiedad privada. También Federico Taylor y sus seguidores con su teoría “dirección científica” afianzan esta autoridad junto al control del proceso de trabajo que fue el punto principal para la dominación del obrero. Taylor aunque se preocupó por el recurso humano, no logro identificar la importancia que tienen las relaciones del trabajador con su grupo de trabajo, así como la incidencia que estas relaciones tiene con la productividad y la moral de trabajo,

A fines de la década de 1920 Elton Mayo revolucionó el movimiento de las relaciones humanas con sus experimentos y estudios de Hawthorne, demostrando la importancia del factor humano para el manejo de la productividad en las industrias y dando sentido al contenido de la doctrina de las relaciones

humanas que sostiene; que el hombre es un ser social por naturaleza, que el control y manejo de los procesos de trabajo son incompatibles con la naturaleza humana y que la solución de los problemas humanos en las organizaciones están en manos de quienes lo dirigen. En resumen, en estos 80 últimos años la ideología de la forma de dirigir, básicamente en las sociedades inglesas y americanas han ido cambiando, de la teoría de la dependencia a la teoría del Darwinismo social, dirección científica y finalmente al enfoque de la teoría de las relaciones humana (p. 23-25)

Estos cambios explican la complejidad del proceso industrial y la necesidad de aplicar el método científico al control de la conducta humana, provocándose una filosofía gerencial donde el individuo es reconocido como el ser integral que es, el mismo que debe tener la oportunidad de desarrollar su talento a la medida de su personalidad en beneficio propio y de su organización.

Por su parte Chiavenato (2008) manifiesta que la escuela de las relaciones humanas surge por la década de 1930 y toma auge con los experimentos de Hawthorne. Este modelo se da en reacción al modelo tradicional de Taylor, Gantt y Gilbreth quienes postularon ciertos principios de racionalización y estandarización en los procesos y puestos de trabajo así como el entrenamiento a los trabajadores para obtener una alta eficiencia, donde la motivación eran los incentivos salariales. Se establecieron lógicas simples y mecánicas entre la organización y el trabajador, una fragmentación entre el pensar (gerenciar, administrar) y el ejecutar (trabajador, obrero); los que administran mandan y los trabajadores obedecen y realizan las tareas simples y repetitivas buscando la eficiencia.

El modelo humanista da importancia a la persona y a los grupos sociales dentro de las organizaciones; trata de sustituir la ingeniería industrial por las ciencias sociales, la organización formal por la informal, al jefe por el líder, al incentivo salarial y material (homo economicus) por incentivos sociales y simbólicos (homo social), el comportamiento individual por el grupal y el organigrama por el sociograma. De esta forma nacen los primeros conceptos de liderazgo, motivación, comunicación y supervisión del trabajador (p. 207-211)

Queda claro que para el enfoque humanista la persona y los grupos sociales y su relación entre ellos en una organización, son más importantes que las tareas y la estructura organizacional.

### 1.2.2. Desempeño laboral.

El ser humano permanentemente desempeña labores dentro de su medio familiar, social y laboral. En esta investigación tratamos sobre el desempeño laboral que la persona desarrolla en su centro laboral; la función, el trabajo que realiza, a que se dedica, como lo hacemos, cual es su comportamiento a la hora de realizar su trabajo; porque todo tiene que ver con el desempeño laboral del trabajador.

Para Chiavenato (2009)

El desempeño laboral es la realización de un trabajo de calidad, con responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas, las cuales implican un desempeño individual o trabajo en equipo y la identificación con la organización y sus objetivos (p. 264)

Cabe enfatizar que el desempeño laboral es una actividad en la cual se refleja la calidad con sus principios de eficiencia, eficacia y pertinencia; en donde cada colaborador es consciente de sus actos para realizar sus actividades en bienestar de la empresa o institución, se puede interpretar que el desempeño laboral viene a ser una actividad de carácter más sistemático donde cada colaborador de una entidad o institución desempeña su función de manera consciente y responsable para lograr los objetivos propuestos de la institución.

Robbins y Judge (2013) nos dice que:

El desempeño laboral es la combinación de la eficacia y la eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades en la producción de bienes o servicios o tareas administrativas (p. 555)

De lo señalado por el autor, podemos decir que el desempeño laboral está relacionado con las obligaciones y responsabilidades del puesto de trabajo, reflejados en las funciones que se le atribuye al trabajo que se va a desempeñar. Por otro lado el trabajador que desempeña bien las funciones del puesto asignado pero que no practica una buena convivencia con sus compañeros no es bien visto por la organización y el caso contrario tampoco.

También se menciona que los trabajadores felices son los más productivos, es decir la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo guardan una alta correlación entre sí; los trabajadores satisfechos son los más productivos, los más proclives a lograr comportamientos organizacionales positivos y lograr incrementar la satisfacción y lealtad de los clientes.

Castellanos y Castellanos (2011) menciona:

El desempeño laboral, es el comportamiento real que se observa en los trabajadores en las acciones que realiza y son esenciales para el logro de objetivos de la organización, esto puede ser medido de acuerdo a las competencias de cada individuo y su nivel de contribución e identificación con la organización. (p. 24)

Sobre lo expresado se puede inferir que el desempeño laboral son las actividades en donde cada colaborador desempeña una labor muy importante para que se cristalice las metas y objetivos de una determinada organización o institución. Cabe enfatizar que ante la competencia de las empresas o instituciones es muy importante cumplir con la línea política laboral de una determinada organización.

### **Dimensiones de la variable**

En la investigación se consideró desde la perspectiva de Chiavenato (2009) cuatro dimensiones para el desempeño laboral; calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo.

#### **Dimensión 1: *Calidad del trabajo***

De acuerdo a Chiavenato (2011)

La calidad de trabajo es el cumplimiento exigido de la actividad humana; es decir se debe mostrar capacidad de cumplimiento, entendimiento y conocimiento de las tareas que se le asigne (p. 216)

El autor infiere que la calidad de trabajo se consigue con personal capacitado, motivado, con un bienestar laboral y de salud, que tenga un equilibrio entre su trabajo y su vida fuera del trabajo y que este comprometido con su organización.

Mauro (2008) en el estudio que realizo, refiere que:

La calidad del trabajo es el resultado de dos procesos que interactúan entre sí. Por un lado, los cambios en el trabajo que se dan por el avance tecnológico, la globalización y la competitividad, lo que demanda mayores conocimientos académicos especializados, destrezas fundamentales, cualidades personales y competencias laborales y por el otro lado la flexibilización en el trabajo que produce mayores desgastes en la fuerza humana por la fuerte presión física y psicológica que esta demanda (p. 22)

De lo manifestado se deduce que la calidad de trabajo sufre cambios de acuerdo a los cambios que sufre la forma de trabajo en sí. Esto hace que también la persona tenga que mejorar sus capacidades intelectuales, tecnológicas, culturales y sociales para estar al nivel de la exigencia del cambio, como también la presión de la exigencia en el trabajo exige que el trabajador busque una mayor fortaleza física y psicológica para el cuidado su salud.

## **Dimensión 2: *Responsabilidad laboral***

Chiavenato (2009) nos dice que:

La responsabilidad radica en la conciencia de la persona en conocer y poder cumplir con las funciones y tareas asignadas. Debe existir una responsabilidad personal en planificar y ejecutar las tareas y una autonomía propia en su desempeño (p. 494)

Según el autor la responsabilidad de cada trabajador es ser consiente que puede y conoce el trabajo en el cual se va a desempeñar. Esta responsabilidad no solo queda en manos del trabajador, sino que es compartida tanto con la organización como con los jefes inmediatos; debe existir la cooperación mutua entre el personal y la organización para promover un interés común en los

objetivos. Los gerentes tienen la responsabilidad directa de dirigir a sus subordinados por lo que es necesario que reciban orientación acerca de las políticas y procedimientos de la organización y puedan definir claramente las responsabilidades de cada puesto de trabajo así como las funciones y el perfil del trabajador que lo va a desempeñar.

Martínez (2010) acerca de la responsabilidad, menciona:

Responsabilidad es responder adecuadamente a las obligaciones y expectativas de la vida; significa hacer bien y a tiempo lo que sabemos que nos corresponde sin que nadie nos lo ordene y asumiendo las consecuencias (p. 109)

En lo citado el autor infiere, que la responsabilidad da sentido a nuestro desempeño laboral, puesto que implica iniciativa propia, eficiencia y eficacia en nuestras obligaciones y en las responsabilidades que de estas se ocasionen. Para ser responsables hay que conocer las funciones y obligaciones del puesto de trabajo que se va a desempeñar.

Drucker (2002) nos dice:

La responsabilidad implica que la tarea sea el eje, la tarea debe posibilitar la realización. Es absurdo pedir a los trabajadores que asuman la responsabilidad de su tarea cuando esta no ha sido definido en su forma, procesos, implantado controles, normas, ni se ha diseñado instrumentos para su realización; todo lo cual representa una forma de incompetencia gerencial (p. 306)

De lo citado entendemos que para cumplir con responsabilidad nuestro trabajo no solo basta nuestros conocimientos, aptitudes y habilidades como trabajador sino que las tareas a realizar deben estar bien diseñados en todo sentido para poder determinar las funciones que el trabajador debe desempeñar en el cargo; esto es, la tarea debe posibilitar asumir la carga de responsabilidad del trabajador.

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) menciona a la responsabilidad laboral

Como el conjunto de recursos y aptitudes que tiene la persona para desempeñar un determinado trabajo. De este modo, esta idea tiene relación con el buen desempeño, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término responsabilidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento (p. 164)

Que la responsabilidad es uno de los valores fundamentales dentro de los principios de la axiología en tal sentido relacionando en el ámbito laboral viene a ser una gama de recursos, aptitudes y actitudes, en donde cada colaborador tiene para desempeñarse y desenvolverse a la exigencia de la empresa o institución demostrando precisamente este principio de responsabilidad que lo caracteriza particularmente a los colaboradores.

### **Dimensión 3: *Trabajo en equipo***

Chiavenato (2008) manifiesta:

El trabajo en equipo, es la mutua acción de un conjunto de individuos con objetivos comunes definidos; sus integrantes comparten los mismos intereses, deciden y actúan conjuntamente, interconectando e intercambiando sus ideas y teniendo buenas relaciones emocionales y afectivas (p. 233)

En toda institución se forman los equipos de trabajos que es el conjunto de trabajadores que realizan tareas con fines comunes y a la vez se relacionan todos los equipos de trabajo de la institución para lograr la misión y visión que esta se plantea. Es importante que el trabajo en equipo sea compartido por todos sus miembros y que estos estén fuertemente unidos por las relaciones interpersonales que mantienen. De esta manera el trabajo en equipo es lo que verdaderamente pone en movimiento toda la maquinaria de una institución y hace que se consiga grandes logros; entonces si podemos también afirmar que “la unión o el trabajo en equipo hace la fuerza”.



Robbins y Judge (2013) menciona

El trabajo en equipo necesita establecer y determinar una forma común para lograr las principales tareas. El trabajo en equipo tiene como meta el desempeño colectivo, una sinergia positiva, con responsabilidad individual y colectiva y habilidades complementarias de los individuos que lo realizan (p. 309)

Interpretando lo citado, podemos mencionar que el trabajo en equipo mejora el desempeño de la organización ya que sumar esfuerzos individuales en equipos de trabajo da mayores posibilidades para un mejor desempeño laboral individual y colectivo. Con los equipos de trabajo se logra que los esfuerzos de cada trabajador den como resultado un mejor desempeño que la suma de los desempeños de cada trabajador.

Dubrin (2008) sobre el trabajo en equipo sostiene:

Todos los equipos de trabajo se caracterizan por estar conformados por personas que trabajan juntos en colaboración y que poseen diferentes habilidades, es decir los miembros de un equipo colaboran sin dificultad y avanzan todos en la misma dirección. (p. 62)

Actualmente, donde se evidencia el mundo de la competitividad, es de suma importancia el trabajo en equipo quienes se caracterizan por estar conformados e integrados por los colaboradores que tienen metas y objetivos comunes. Esto significa que respetan y cumplen con la direccionalidad y política laboral de la empresa o institución.

#### **Dimensión 4: *Compromiso institucional***

Chiavenato (2011) opina:

El compromiso institucional, es el sentimiento y la comprensión en sí de la institución como un sistema, complejo y humano, con características, cultura y valores propios, donde se debe desarrollar buenas relaciones entre el

personal y la institución para lograr una gestión comprometida y participativa (p. 348)

De lo opinado, entendemos que el trabajador debe conocer de su institución su cultura organizacional, sus objetivos institucionales para poder comprometerse con ésta y participar activamente en forma individual y grupal, buscando satisfacer sus propias necesidades y la de su institución.

Martínez (2010) menciona:

El compromiso institucional está comprendido en la cultura organizacional que despierta el sentido de pertenencia a la organización de forma que todos los trabajadores dejen de verlo como un lugar donde trabajan y se sientan parte de ella (p. 163)

De lo citado entendemos que el compromiso institucional verdadero es la identificación de la organización como algo propio, el trabajador que no se identifica con la cultura organizacional de su institución se refugia en su interior aislándose y renegando de ella; los intereses deben ser comunes (trabajador – organización) para actuar en confianza.

Sobre este tema Stoner, et al, (2003) manifiesta:

El Compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios (p. 204)

De esta cita, se puede inferir que el compromiso con una institución es una cuestión de principios, de ética y moral que tiene y siente cada persona y así demostrar su capacidad y calidad de trabajo para el desarrollo continuo y progresivo de su entidad o institución. Cabe enfatizar que un colaborador de una entidad no solo debería tener compromiso, sino que se sienta involucrado con su empresa ya que no solo es parte económica, sino es cuestión de ética profesional.

Por su parte, Alles (2002) sobre el compromiso institucional, conceptualiza que:

Es aquel comportamiento laboral que manifiesta el trabajador al sentir como propio los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Es controlar la puesta en marcha de las acciones acordadas con el empleador, cumpliendo los compromisos asumidos, tanto los personales como los profesionales (p. 26)

Efectivamente, el compromiso con la institución donde uno labora es una conducta de carácter laboral, en lo cual cada colaborador asume una función importante para cumplir a cabalidad los objetivos propuestos de la organización. Es sabido, que cada persona ha de demostrar su calidad personal y profesional.

### **Evaluación del Desempeño laboral**

Chiavenato (2011) sostiene:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del comportamiento del personal en los puestos o cargos que ocupan y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y cualidades de una persona (p. 201)

De lo citado, entendemos que la evaluación del desempeño es un instrumento, una herramienta, un conjunto de procedimientos para obtener información del comportamiento del trabajador para lograr los objetivos del trabajo asignado. La evaluación del desempeño laboral nos alertará sobre la eficiencia del trabajador, el conocimiento de sus funciones, sus relaciones interpersonales, problemas de motivación, capacidad operativa y todo lo relacionado a la organización y al puesto que ocupa.

De acuerdo a la información obtenida en la evaluación se plantearán las políticas de recursos humanos que se ajusten a las necesidades de la organización buscando beneficiar a los trabajadores (subordinados), administradores (gerentes, jefes, supervisores), la organización y hasta la misma comunidad.

El objetivo de la evaluación del desempeño es mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, expresados en: el conocimiento del potencial humano y así darle una mejor utilización; reconocer al ser humano y rescatar la importancia que tiene como ventaja competitiva desarrollándola en beneficio de la organización y dar oportunidad de crecimiento y participación efectiva a los trabajadores para que cumplan sus propios objetivos y de la organización.

Una evaluación del desempeño laboral bien planteada coordinada y desarrollada, genera beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: los gerentes como administradores de personas; que se ven beneficiados por que pueden evaluar objetivamente el desempeño y comportamiento de sus subordinados e implementar medidas correctivas para mejorar este desempeño. Poder entablar un mejor dialogo con el personal sobre la evaluación del desempeño.

Las personas como trabajadores; la evaluación le permite conocer que espera y valora lo organización de su comportamiento y desempeño, así como hacerse una autocrítica personal de su desempeño. También le permitirá saber que espera su líder en cuanto a su desempeño y cuáles son sus fortalezas y debilidades como trabajador. Conocer la exigencia de sus líderes para mejorar su desempeño laboral y las que el trabajador debe aprender por cuenta propia.

La organización; se ve beneficiada por que puede evaluar el potencial humano con el que cuenta y el beneficio que puede obtener de él; saber si su personal necesita rotarse y / o perfeccionarse en el puesto o ser promovido con un ascenso. La evaluación del desempeño laboral le mejorará las políticas de recursos humanos dándoles oportunidades de crecimiento y desarrollo personal a sus trabajadores, así como un estímulo a la productividad y a las buenas relaciones humanas.

Para Chiavenato (2011) la historia de la evaluación del desempeño se dio desde que una persona tubo relación laboral con otra, evaluando esta relación en función de costo – beneficio. Durante la edad media la “Compañía de Jesús” (de San Ignacio de Loyola) usó un sistema compuesto por informes y notas para comunicar a sus superiores el desempeño de sus actividades propias o el de sus compañeros. Posteriormente por el año 1842 en el sector público Estadounidense se usó un sistema de informes anuales del desempeño de sus trabajadores, este

mismo sistema en 1889 fue usado por su fuerza armada. En 1918 la General motor implanta un sistema de evaluación en sus ejecutivos; pero después de la segunda guerra mundial es que los sistemas de evaluación del desempeño van en gran aumento en las organizaciones. Esta evaluación del desempeño estaba dirigida básicamente a la eficiencia de la máquina para el aumento de la productividad, de acuerdo a la ideología “dirección científica” de la época.

Hay que tener en cuenta que existen dos variables básicas para lograr la eficiencia y aumentar la productividad; la máquina y el hombre. Es así que a principios del siglo XX en función a la capacidad óptima de la máquina se logra dimensionar el trabajo del ser humano y con ello el cálculo del rendimiento potencial, el ritmo de operación, el consumo de energía y el tipo de ambiente físico para su funcionamiento. Con esto se resolvía lo relacionado a la máquina quedando pendiente lo relacionado al hombre. Más adelante con el cambio en la manera de pensar que trajo consigo la teoría de las relaciones humanas sobre la importancia del desempeño individual y grupal del trabajador en el aumento de la productividad, el interés paso de las maquinas a las personas y se centró en buscar como evaluar el desempeño del trabajador (p. 202)

### **1.3 Justificación.**

#### **1.3.1 Justificación teórica**

La presente investigación tiene la intención de contribuir a fortalecer los conocimientos sobre la importancia que tiene las relaciones humanas en el recurso humano de las instituciones y el conocimiento para entender y desarrollar el desempeño laboral y poder conseguir un mejor desenvolvimiento profesional y mejorar la productividad del personal. El trabajo busca ver el tipo y grado de relación que existe entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores, para que el Hospital de Chancay pueda tomar decisiones para implementar temas relacionados al fortalecimiento y desarrollo tanto de las relaciones humanas como del desempeño laboral que ayuden a un mejor entendimiento y producción de los trabajadores, sirviendo a su vez de modelo para todo el sector de salud.

### **1.3.2 Justificación práctica**

La modernización del estado en gestión pública es una política nacional que tiene como objetivo una gestión por resultados, donde el recurso humano es la pieza fundamental para lograr este cambio; de esta manera el desarrollar las relaciones humanas dentro de las instituciones contribuirá a los cambios que busca el gobierno, del mismo modo que permitirá fortalecer a la institución de capacidad laboral del personal, mejorar la calidad de atención, promover la salud del trabajador y elevar la imagen institucional. La labor diaria en muestras instituciones hace que las relaciones humanas sean una constante, por lo que no debemos perder de vista a este factor importante. Así mismo la información que brinda este estudio ayudara al diagnóstico de los niveles de las relaciones humanas y del desempeño laboral de los trabajadores, con lo cual se podrá plantear estrategias que ayuden a lograr una satisfacción en el trabajador y un mejor servicio al usuario.

### **1.3.3 Justificación metodológica**

En el presente estudio se han establecido dos variables que son: las relaciones humanas y el desempeño laboral, las mismas que han sido operacionalizadas en dimensiones e indicadores para poder determinar a qué nivel se encuentran las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay y como las relaciones humanas se relacionan con el desempeño de las funciones de estos trabajadores. El uso de instrumentos validados y confiables hace que los resultados obtenidos sirvan como un referente para el análisis del comportamiento humano y el desempeño laboral de los trabajadores. El uso del coeficiente de correlación de rango de Spearman nos permite un análisis inferencial de la información determinando el cumplimiento del objetivo de estudio.

## **1.4 Problema**

En la actualidad a nivel mundial las organizaciones tienen que afrontar los cambios constantes que sufren las estructuras sociales, económicas, tecnológicas

del mercado; esto exige que las organizaciones sean más cuidadosas y estratégicas en la gestión de sus recursos humanos. La importancia de las relaciones humanas en el mundo globalizado se da fuera y dentro de los centros laborales donde las personas tienen que saber relacionarse para poder cumplir con el rol que les corresponde y satisfacer sus necesidades. Las relaciones humanas adecuadas son un factor decisivo en el progreso laboral y en la superación personal. En la actualidad la gestión moderna recurre a las relaciones humanas como un elemento que impulsa al hombre a aumentar la productividad económica (crecimiento cuantitativo) y a su desarrollo personal social (crecimiento en la organización). Del mismo modo el desempeño laboral es de gran importancia en el mundo globalizado a la hora de afrontar nuevos niveles productivos a los que se tiene que someter la organización; el trabajador debe saber desempeñarse y adaptarse a los cambios que exige un mercado globalizado. El problema es que hay que saber mirar al hombre como un todo; por un lado su vida social, su familia y su intimidad y por otro lado su vida profesional y laboral. En la medida que se maneje estos dos ámbitos (social y laboral) se permitirá al trabajador alcanzar sus metas y las de la organización, es decir aumentar la productividad, realización personal y mejoramiento económico.

Dentro de las políticas del estado peruano, está considerada la modernización del sector público, por lo que el Ministerio de Salud tiene un gran reto en los cambios que en el sistema de salud se deban implementar. Por otro lado en los lineamientos de las políticas de salud 2007 – 2020 se han establecido once prioridades nacionales, la sexta se refiere al desarrollo de los recursos humanos en salud; aquí se hace mención de la importancia del capital humano para el cambio que requiere el sector (Ministerio de salud, 2011 p. 22). El mejor capital intangible de un país es su recurso humano, mientras más competente sea más contribuirá al desarrollo sostenible del país.

La calidad del servicio en salud tiene relación con el nivel de competencia y la calidad del desempeño de los trabajadores en sus funciones laborales y sociales; por ello el Ministerio de Salud viene orientando políticas que permitan la formación y mejora de los recursos humanos. Es responsabilidad de las instituciones crear las condiciones laborales donde la tecnología, procedimientos administrativos, la cultura organizacional, entre otros; permita el desarrollo del conocimiento, las habilidades, la personalidad, el compromiso con la institución y

otros aspectos de cada trabajador, factores que en su conjunto se requiere para un buen desempeño laboral. El desempeño laboral así como las relaciones interpersonales, son temas que siempre deben estar presentes en las políticas públicas de las instituciones.

En este sentido, como en toda institución, en el Hospital de Chancay el trabajador constantemente está intercambiando relaciones personales y laborales con sus compañeros de trabajo y hasta con los usuarios y/o pacientes. Este ambiente que se crea con las relaciones humanas, definitivamente tiene una relación con el desempeño del trabajador el cual se ve expresado en un comportamiento real del trabajador para cumplir con sus funciones y poder dar una atención integral al usuario y/o paciente.

Esto nos lleva a plantear algunas interrogantes que nos ayudaría a aclarar esta situación, como: ¿se perciben buenas relaciones entre los trabajadores?, ¿el trabajador conoce y valora la importancia de las relaciones humanas?, ¿esto afecta al desempeño de sus funciones?, ¿el personal está preparado para trabajar en equipo?, ¿el trabajador conoce su puesto de trabajo?, ¿se siente satisfecho con el trabajo que realiza?, ¿se identifica con su institución?, ¿la institución conoce el desempeño laboral de sus trabajadores?, ¿en la institución se cultivan las relaciones humanas?

Por otro lado se debe tener en cuenta que en el rubro de servicios en el cual se encuentra el hospital, el capital humano es la pieza fundamental para el desarrollo de sus actividades, sobre todo por ser un servicio de salud que seda de personas a personas, generando una gran importancia en la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño del trabajador, humanizando la calidad de servicio. Dependerá de cómo se encuentren las relaciones personales y laborales entre los trabajadores para que se pueda responder a los requerimientos de los usuarios y/o pacientes.

En este orden de ideas, la presente investigación tiene como propósito establecer como se relacionan las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; partiendo de un diagnóstico inicial de cada variable, para luego establecer la intensidad de la relación entre las dos variables.



### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?

#### **Problema específico 2**

¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?

#### **Problema específico 3**

¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?

#### **Problema específico 4**

¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?

## **1.5 Hipótesis de investigación**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016

## **1.5.2 Hipótesis específica**

### **Hipótesis específica 1:**

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Hipótesis específica 2:**

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Hipótesis específica 3:**

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016

### **Hipótesis específica 4:**

Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

## **1.6 Objetivos de investigación**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

## **1.6.2 Objetivos Específicos**

### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

### 2.1.1 Relaciones humanas

#### Definición conceptual

Las relaciones humanas en sí no son fáciles de definir, sin embargo se puede considerar que constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo deberían ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha. (Soria 2004 p. 19)

#### Definición operacional

La variable Relaciones humanas esta operacionalizado en dos dimensiones que son: las relaciones primarias la cual cuenta con indicadores como: relaciones personales, comprensión y amistad; las relaciones secundarias con sus indicadores colaboración, actitud crítica, confianza y apoyo mutuo

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable: Relaciones Humanas.*

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
<b>Relaciones Primaria</b>	Relaciones personales	1 - 10	Nunca (1)	Bajo (10 – 22)
	Comprensión		Casi nunca (2)	Regular (23 – 36)
	Amistad		A veces (3)	Alto (37 – 50)
<b>Relaciones Secundarias</b>	Colaboración	11 – 20	Casi siempre (4)	Bajo (10 – 22)
	Actitud crítica		Siempre (5)	Regular (23 – 36)
	Confianza			Alto (37 – 50)
	Apoyo mutuo			

## **2.1.2 Desempeño laboral**

### **Definición conceptual**

El desempeño laboral es la realización de un trabajo de calidad, con responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas, las cuales implican un desempeño individual o trabajo en equipo y la identificación con la organización y sus objetivos (Chiavenato 2009 p. 264)

### **Definición operacional**

La operacionalización de la variable en este caso no ayuda a explicar de una manera más clara la variable Desempeño laboral y para esto se ha considera cuatro dimensiones, las cuales a continuación se mencionan: la calidad de trabajo; que cuenta con indicadores como: capacidad minuciosa, iniciativa laboral y metodología coherente; la responsabilidad, para el cual se ha considerado indicadores como: actuación con eficiencia y autonomía y capacidad de solución de problemas; trabajo en equipo, con indicadores como: capacidad de integración y liderazgo en labores en conjunto; finalmente la dimensión compromiso institucional, para el cual se consideró indicadores como: nivel de compromiso y asumir responsabilidades.

De igual forma que en la matriz de operacionalización de la variable relaciones humanas, en la siguiente matriz se presentan las dimensiones, con sus indicadores, la cantidad de ítems o preguntas para cada indicador y dimensión, la escala con sus valores que se puede elegir al contestar los ítems al momento de realizar las encuesta y los tres niveles considerados en la investigación con el cálculo de sus rangos respectivos. La operacionalización de la variable es la base fundamental para la elaboración del Instrumento que nos servirá para la recolección de la información, que en nuestro caso es el cuestionario. Este cuestionario se va estructurando con un conjunto de preguntas para cada dimensión e indicador de la variable de los cuales se obtendrá información necesaria y fundamental para lograr los objetivos del estudio.

Tabla 2

*Matriz de Operacionalización de la variable: Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
<b>Calidad del trabajo</b>	Capacidad minuciosa	1-5	Nunca (1)	Malo (5 – 11) Moderado (12–18) Bueno (19–25)
	Iniciativa laboral.			
	Metodología coherente.			
<b>Responsabilidad</b>	Actuación con eficiencia y autonomía.	6-10	Casi nunca (2)	Malo (5 – 11) Moderado (12–18) Bueno (19–25)
	Capacidad de solución de problemas.			
<b>Trabajo en equipo</b>	Capacidad de integración.	11-15	A veces (3)	Malo (5 – 11) Moderado (12– 8) Bueno (19–25)
	Liderazgo en labores en conjunto.			
<b>Compromiso institucional</b>	Capacidad de integración.	16-20	Casi siempre (4)	Malo (5 – 11) Moderado (12– 8) Bueno (19–25)
	Liderazgo en labores en conjunto.			
<b>Compromiso institucional</b>	Nivel de compromiso.	16-20	Siempre (5)	Malo (5 – 11) Moderado (12– 8) Bueno (19–25)
	Asumir responsabilidades.			

**2.2 Metodología****Método deductivo**

En la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo, puesto que existen hipótesis planteadas las cuales deben ser aceptadas o rechazadas.

Bernal (2010) menciona que el método hipotético deductivo:

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (p. 60)

En el presente trabajo, identificado el problema y presentados los objetivos de estudio, se plantean las hipótesis a las cuales se les hará una prueba estadística Rho de rangos de Spearman para ver si se aceptan o rechazan estas aseveraciones, tratando de esta manera, explicar el objetivo de estudio.

### **2.3 Tipo de estudio**

Según la finalidad; la investigación es de tipo básica, porque aporta conocimientos teóricos de las variables y dimensiones de estudio con fines de aplicación inmediata a la realidad enriqueciendo el conocimiento teórico práctico.

Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación; mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales (Sierra 2007 p. 32).

Según tiempo de ocurrencia; Investigación prospectiva, porque relaciona los tiempos en las que se llevara a cabo el estudio.

Según análisis y alcance de resultado; Observacional, porque no se ha manipulado ninguna variable de estudio, solo se limitaran a observarla durante la recopilación de datos.

### **2.4 Diseño de estudio**

El diseño del estudio es no experimental, puesto que no se manipulan las variables de estudio. Las investigaciones no experimentales se realiza sin ninguna manipulación deliberada de variables; es decir, solo se observan los fenómenos de forma natural para ver su efecto sobre otras variables (Hernández, Fernández, Baptista 2014 p. 149).

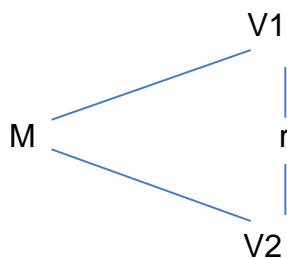
Es transversal, porque su finalidad es recoger datos en un determinado momento. El diseño no experimental transversal describe variables y analiza su acontecimiento e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández et al., 2014 p.151).

Es correlacional, porque busca determinar la correlación que existe entre las dos variables de estudio. Las investigaciones de correlación tienen como finalidad determinar la relación o grado de asociación que exista entre dos o más



conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (Hernández et al., 2014, p. 150).

El esquema de un diseño correlacional, se presenta a continuación:



Dónde:

M = Muestra de estudio

V1 = Variable Relaciones humanas

V2 = Variable Desempeño laboral

r = Correlación entre variables

## 2.5 Población y muestra.

La población de estudio estuvo conformada por los 536 trabajadores que laboraban en el Hospital de Chancay en el 2016.

Bernal (2010) sobre la población dice:

Es el conjunto de todos los elementos con características comunes a los cuales se refiere el estudio. Se puede definir también como el conjunto de todos los elementos de muestreo (p. 160)

Para el estudio cualquier trabajador cumple con lo que plantea el autor.

### Criterio de selección de la muestra

Bernal (2010) se refiere a la muestra diciendo que:

Es la parte de la población que se elige, de la cual se obtendrá realmente la información para el desarrollo del estudio y en la cual se llevara a cabo la medición y la observación de las variables materia de estudio (p. 161)

La muestra de la investigación se definió como una muestra probabilística simple y para el cálculo del tamaño se utilizó la fórmula estadística de proporciones para una población finita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n : es el tamaño de la muestra.

Z : es el nivel de confianza al 95%= 1.96

N : es el tamaño de la población = 536

p = q : es la probabilidad de éxito o fracaso = 0.5 (50%)

E : es el margen de error permisible = 0.05

Sustituyendo los valores tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 536}{0,05^2(536-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 224$$

El tamaño de la muestra representativa y adecuada de estudio que se halló fue de 224 trabajadores del Hospital de Chancay. La elección de estos 224 trabajadores para la encuesta se fue dando en lo posible en todos los servicios del hospital, considerando todo tipo de trabajador tanto en la parte administrativa (técnicos administrativos, técnico de computación, secretarias, contadores, jefes de áreas, de servicios, Unidades, etc.) personal de apoyo (mantenimiento, choferes, lavandería, etc.) como en la parte asistencial (médicos, enfermería,

tecnólogos, etc.) También se tuvo en cuenta el horario de trabajo, puesto que el personal administrativo cuenta con un horario fijo de lunes a viernes; pero el resto de personal realiza su trabajo de acuerdo a un rol que cubre días y noches incluido feriados y domingos. Por tal motivo la encuesta o recolección de datos de desarrollo varios días y noches.

## **2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de la información se empleó la técnica de la encuesta, definiéndola como aquella en la que se requiere información a un grupo socialmente significativo de personas sobre los problemas a investigar.

Bernal, (2010) nos dice:

El cuestionario es un conjunto estructurado de preguntas planteadas para generar los datos necesarios, con la finalidad de lograr los objetivos del estudio. En general, un cuestionario es un conjunto de preguntas referidas a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y por supuesto, genera información poco confiable. (p. 250)

Como instrumento se empleó el cuestionario de Relaciones Humanas y Desempeño laboral.

### **Instrumento 1: Cuestionario de Relaciones humanas**

#### **Ficha técnica**

Nombre Original: Cuestionario de Relaciones humanas  
Autor: Br. Luis Alejandro Paredes León  
Procedencia: Hospital de Chancay. Lima - Perú  
Administración Individual

Duración	Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos
Significación	Determinar los niveles de las Relaciones humanas de los trabajadores del Hospital Chancay 2016.
Estructura	Es un cuestionario de 20 preguntas (20 ítems), las cuales están en una escala de valores del 1 al 5 para que el informante pueda responder respecto a la opinión que tiene sobre las relaciones humanas, señalada en cada pregunta. Las escalas y valores que considera el cuestionario son: (1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 =casi siempre y 5 = siempre). El instrumento consta de dos dimensiones: las relaciones primarias, para las cuales se plantean 10 preguntas de acuerdo a sus indicadores de: relaciones personales, comprensión y amistad. La otra dimensión son las relaciones secundarias, con sus indicadores colaboración, actitud crítica, confianza y apoyo mutuo, para los cuales se plantean 10 preguntas más.

## **Instrumento 2:** Cuestionario de Desempeño Laboral

### **Ficha técnica**

Nombre Original:	Cuestionario de Desempeño laboral
Autor:	Br. Luis Alejandro Paredes León
Procedencia:	Hospital de Chancay. Lima - Perú
Administración	Individual
Duración	Se utilizará un tiempo aproximado de 30 minutos
Significación	Determinar el nivel del Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Chancay 2016.
Estructura	Es un cuestionario de 20 preguntas (20 ítems), las cuales están en una escala de valores del 1 al 5 para que el informante pueda responder respecto a la opinión que tiene sobre el Desempeño laboral, señalada en cada pregunta. Las escalas y valores que considera el cuestionario son: (1= nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 =casi siempre y 5 = siempre). El

instrumento consta de cuatro dimensiones: la calidad de trabajo, con indicadores como: capacidad minuciosa, iniciativa laboral y metodología coherente para las cuales se ha planteado cinco preguntas; responsabilidad cuyos indicadores son: actuación con eficiencia y autonomía y capacidad de solución de problemas, se le asigna cinco preguntas; trabajo en equipo con indicadores como: capacidad de integración y liderazgo en labores en conjunto que le corresponde cinco preguntas y finalmente la dimensión compromiso institucional cuyos indicadores son: nivel de compromiso y asumir responsabilidades que también se le ha asignado cinco preguntas.

### **2.6.1 Validación y confiabilidad del instrumento**

Todo instrumento debe ser confiable y validado antes de ser aplicado, para que la información recogida sea confiable y válida.

Para Hernández, et al (2014)

La validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p. 201)

La validez del instrumento está dada por la validez de contenido que refleja el dominio específico del contenido de las variables que se están estudiando; esto es, pertinencia, relevancia y claridad.

Los instrumentos cuestionarios de Relaciones humanas y Desempeño laboral fueron sometidos al criterio de un grupo de tres expertos, profesionales temáticos y metodólogos. Las opiniones de estos expertos determinaron que los instrumentos presentan pertinencia (la pregunta concuerda con concepto teórico formulado), relevancia (la pregunta es apropiada a la dimensión) y claridad (la pregunta es precisa y clara) por lo que los cuestionarios son válidos y aplicables.

Tabla 3

*Resultados de validez de contenido de los instrumentos atreves de juicio de expertos.*

Validador	Instrumento	Opinión
Darwin Hidalgo Torres	Cuestionario relaciones humanas	Aplicable
Luis Núñez Lira	Cuestionario desempeño laboral	Aplicable
Santiago Gallarday Morales		
	Resultado final	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez de contenido de los instrumentos

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad de consistencia de un instrumento, se logra cuando se puede aplicar varias veces aun mismo grupo de estudio y se obtienen resultados totalmente parecidos. Para establecer el análisis de la confiabilidad de consistencia de los instrumentos cuestionarios de Relaciones humanas y Desempeño laboral, se usó la prueba estadística de fiabilidad alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 30 trabajadores encuestados. Luego los datos se procesaron, en el Programa Estadístico SPSS V22.

Según Hernández, et al (2014)

La contabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

Los cuestionarios Relaciones humanas y Desempeño laboral se hallaron confiables con un Alfa de Cronbach de 0,876 y 0,870 respectivamente; al aplicarlos arrojaron los mismos resultados.

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos: Relaciones humanas y Desempeño laboral*

*Estadísticos de fiabilidad*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Relaciones humanas	0.876	30
Desempeño laboral	0.870	30

## 2.7 Método y análisis de datos

La organización y presentación de los datos se realizó utilizando el programa estadístico SPSS V22. En relación al análisis descriptivo, se presentaron tablas y figuras de frecuencias y porcentajes de la descripción de los niveles de las variables, relaciones humanas y desempeño laboral. Para probar las hipótesis en el análisis inferencial, siendo las variables de estudio de tipo cualitativas ordinales o no paramétricas se utilizó la prueba del coeficiente de correlación rangos de Spearman.

Para las pruebas de hipótesis general y específica que a continuación se presentaran, se requiere de dos pruebas en conjunto; la hipótesis nula  $H_0$  y la hipótesis alterna  $H_1$ .

$H_0$ . No existe relación entre las variables

$H_1$ . Existe relación entre las variables.

Para ver si se aceptan o se rechazan las hipótesis se debe tener en cuenta la significancia del valor de  $p$  que acompaña al valor de la correlación con un nivel de confianza del 95%, el criterio de decisión es:

Si valor  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ )

La interpretación de los valores estadísticos de la correlación de Spearman se hizo de acuerdo a la siguiente escala.

Tabla 5

*Interpretación de la Correlación Rho de Spearman.*

Grado de correlación	Interpretación
-0.90 a -1.00	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.899	Correlación negativa alta
-0.50 a -0.699	Correlación negativa media
-0.30 a -0.499	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.299	Correlación negativa muy baja
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.299	Correlación positiva muy baja
+0.30 a +0.499	Correlación positiva baja
+0.50 a +0.699	Correlación positiva media
+0.70 a +0.899	Correlación positiva alta
+0.90 a +1.00	Correlación positiva muy alta

Fuente: Elaboración propia, basada en Revista habanera de ciencias médicas Ciudad de La Habana abr.-jun. 2009



### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

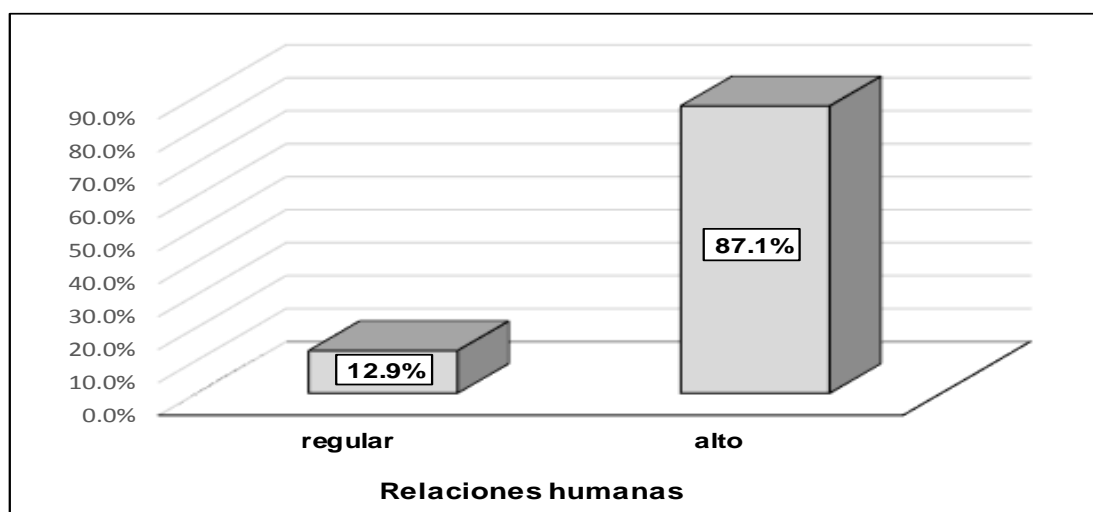
Se presentan los resultados en frecuencias y porcentajes para ver los niveles de las variables: Relaciones humanas y Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay.

#### 3.1.1 Relaciones humanas

Tabla 6

*Distribución de frecuencia de las relaciones humanas de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
regular	29	12,9 %
Alto	195	87,1 %
Total	224	100,0 %



*Figura 1 Niveles de las relaciones humanas de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

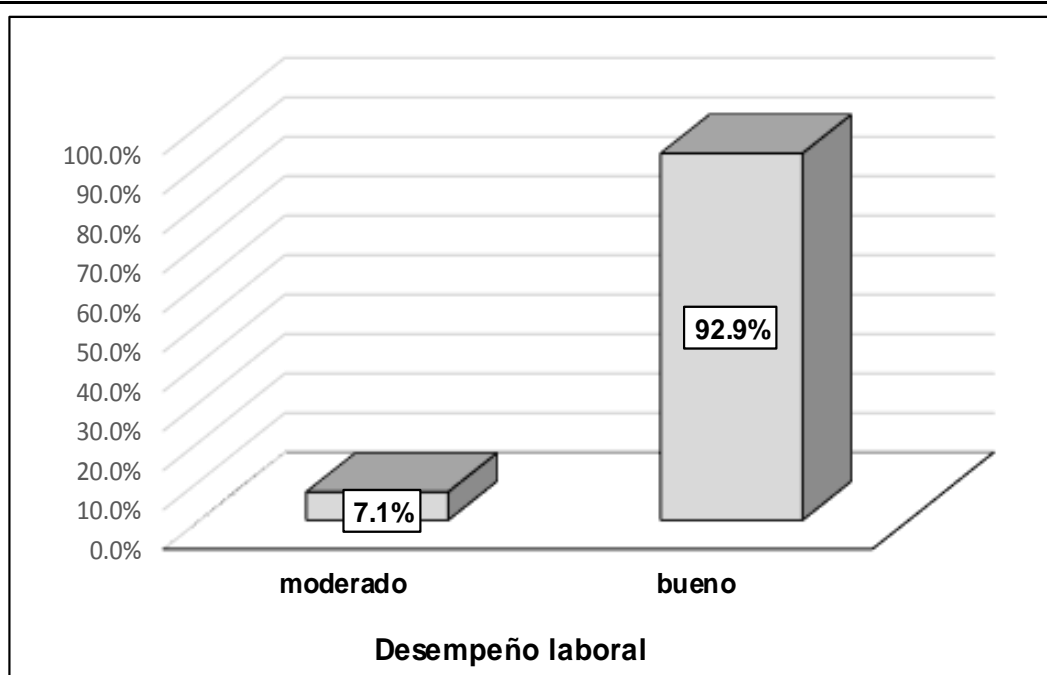
En la tabla 6 y figura 1, se pueden ver las frecuencias y niveles de las relaciones humanas de los trabajadores del Hospital de Chancay, donde se tiene que el 12.95% de los trabajadores encuestados, opinan que el nivel de las relaciones humanas es regular mientras que el 87.1% de los trabajadores opinan que el nivel es alto.

### 3.1.2 Desempeño laboral

Tabla 7

*Distribución de frecuencia del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
moderado	16	7,1 %
bueno	208	92,9 %
Total	224	100,0 %



*Figura 2 Niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

Asimismo, En la tabla 7 y figura 2, apreciamos las frecuencias niveles del desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, aquí se observa que el 7.14% de los trabajadores encuestados opinan que el nivel del desempeño laboral es moderado mientras que el 92.86% opinan que el nivel es bueno.

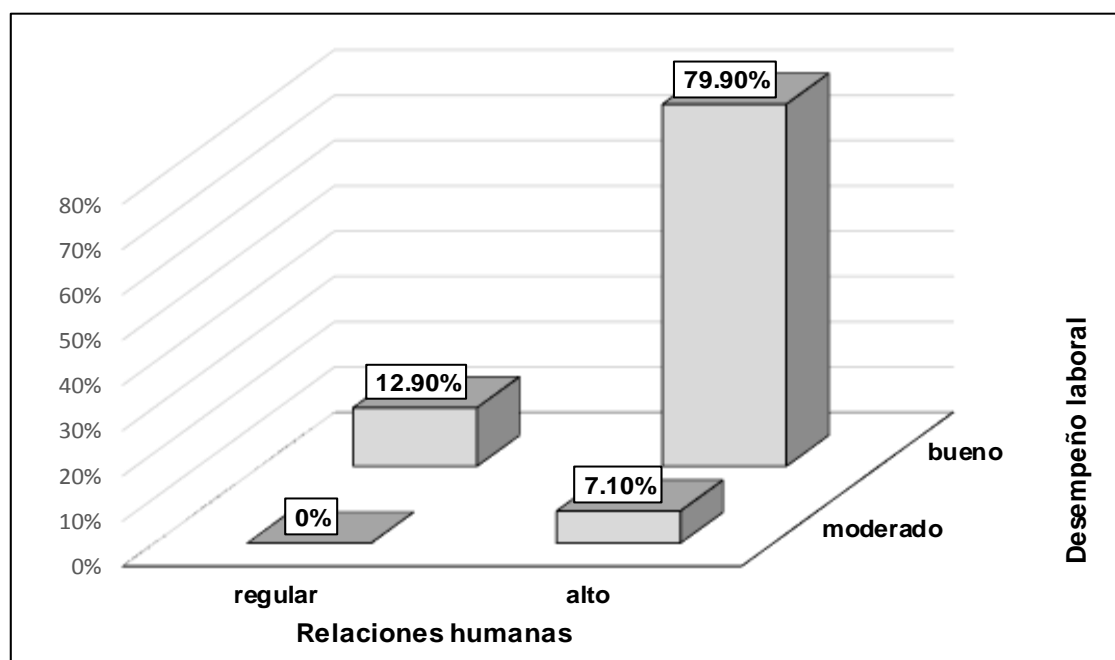
### 3.2 Resultados de los niveles comparativos

#### 3.2.1 Descripción de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral.

Tabla 8

*Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

Desempeño Laboral		Relaciones humanas				total	
		Regular		alto			
		fi	%	fi	%		
Moderado	0	0.0%	16	7.1%	16	7.1%	
bueno	29	12.9%	179	79.9%	208	92.9%	
Total	29	12.9%	195	87.1%	224	100%	



*Figura 3. Niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

En la tabla 8 y figura 3, se tienen los niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, se puede ver que 7.1% de los trabajadores manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral es moderado, mientras que el 12.9% de los trabajadores manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral es bueno y el 79.9% de los

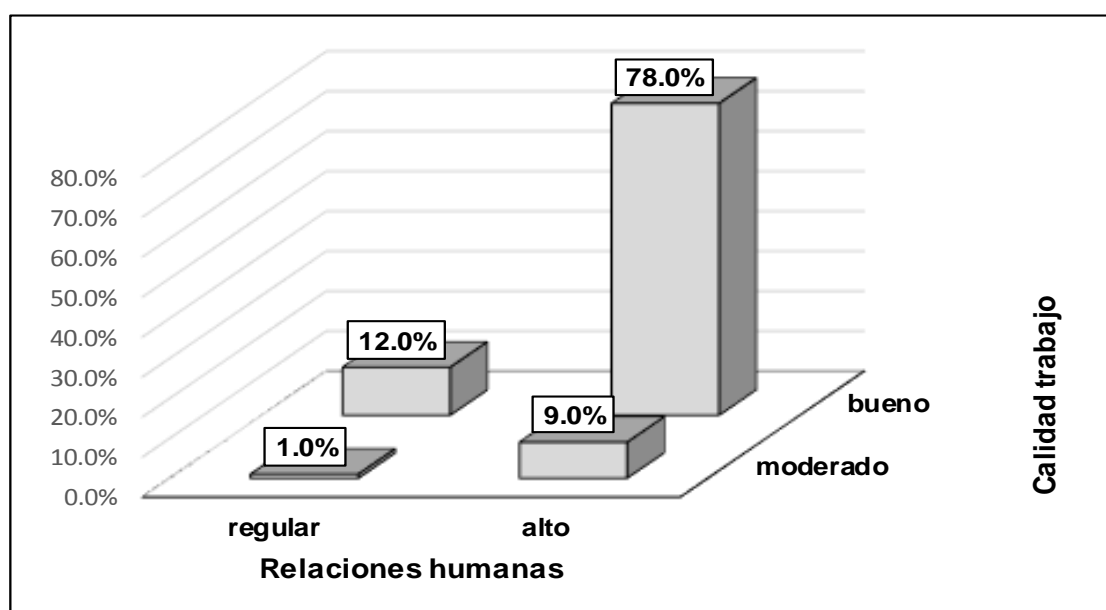
trabajadores manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral es bueno.

### 3.2.2 Descripción de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y la Calidad del trabajo.

Tabla 09

*Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y la Calidad del trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

Calidad trabajo	Relaciones humanas				total	
	Regular		alto			
	fi	%	fi	%		
Moderado	2	1%	20	9%	22	10%
bueno	27	12%	175	78%	202	90%
total	29	13%	195	87%	224	100%



*Figura 4. Niveles entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

De acuerdo al resultado específico según la tabla 09 y figura 4, se tienen los niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión calidad del trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, se observa que el 9%, esto es 20 de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión calidad del trabajo es moderado, mientras que el 12%, es decir 27 de

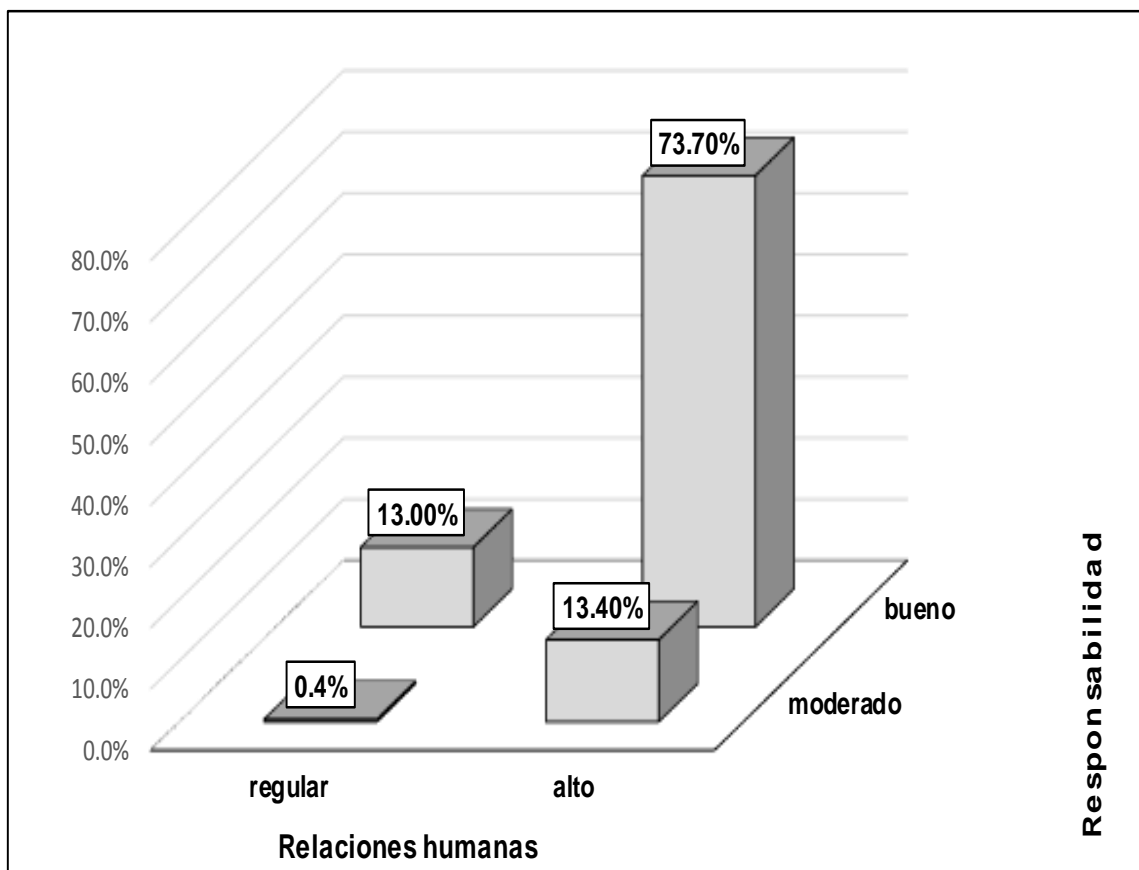
los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión calidad del trabajo es bueno, también el 78%, o sea 175 de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión calidad del trabajo es bueno y finalmente solo el 1%, es decir 2 trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión calidad del trabajo es moderado.

### 3.2.3 Descripción de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y la Responsabilidad.

Tabla 10

*Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y la Responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

		Relaciones humanas				total	
		Regular		alto			
		fi	%	fi	%		
Responsabilidad	Moderado	1	0.4%	30	13.4%	31	13.8%
	bueno	28	13%	165	73.7%	193	86.2%
total		29	12.9%	195	87.1%	224	100%



*Figura 5.* Niveles entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.

De acuerdo al resultado específico obtenido en la tabla 10 y figura 5, se pueden observar que los niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay, estuvieron dados por lo siguiente: el 13.4%, es decir 30 de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión responsabilidad es moderado, mientras que el 13%, esto es 28 de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión responsabilidad es bueno y el 73.7%, esto es 165 de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión responsabilidad es bueno.

### 3.2.4 Descripción de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y Trabajo en equipo.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.

Trabajo en Equipo	Relaciones humanas				total	total
	Regular		alto			
	fi	%	fi	%		
Moderado	0	0.0%	35	15.6%	35	15.6%
bueno	29	12.9%	160	71.4%	189	84.4%
total	29	12.9%	195	87.1%	224	100%

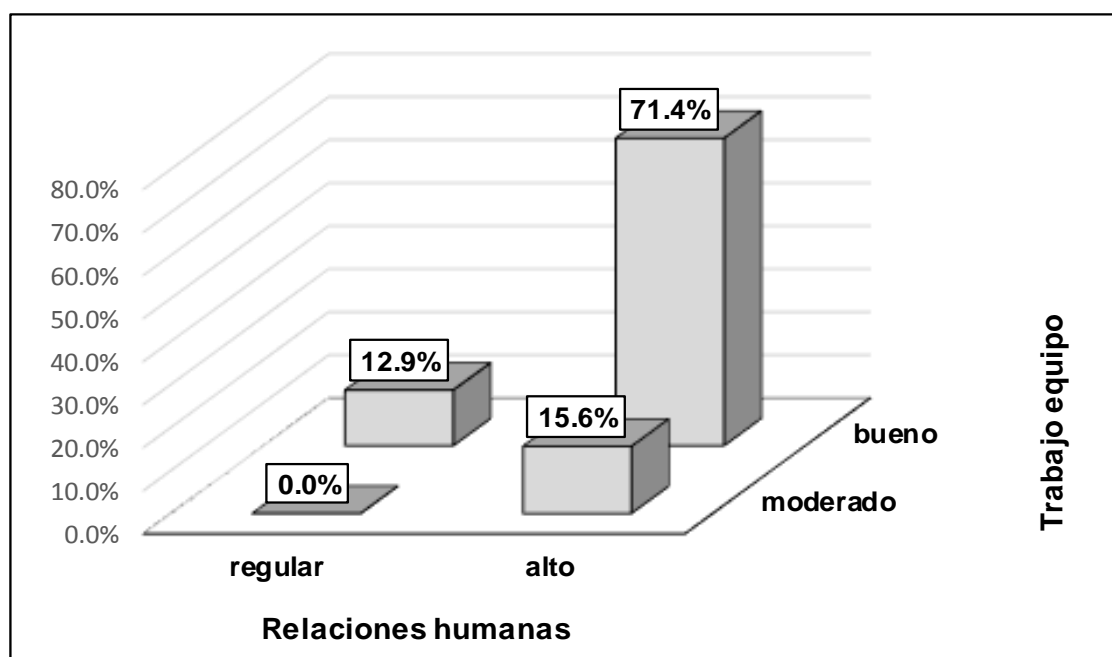


Figura 6. Niveles entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.

Asimismo, en los resultado específico de la tabla 11 y figura 6, se observa los niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, de los datos se tiene que el 15.6% de los encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel el desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo es moderado, mientras que el 12.9% de los encuestados manifiestan



que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo es bueno y el 71.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión trabajo en equipo es bueno.

### 3.2.5 Descripción de los niveles comparativos entre las Relaciones humanas y el Compromiso institucional.

Tabla 12

Tabla de contingencia entre los niveles de las Relaciones humanas y el Compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.

		relaciones humanas				total	
		regular		alto			
		fi	%	fi	%		
Compromiso institucional	Moderado	2	0.9%	33	14.7%	35	15.6%
	bueno	28	12.4%	162	72%	190	84.8%
total		30	13.4%	195	87.1%	225	100%

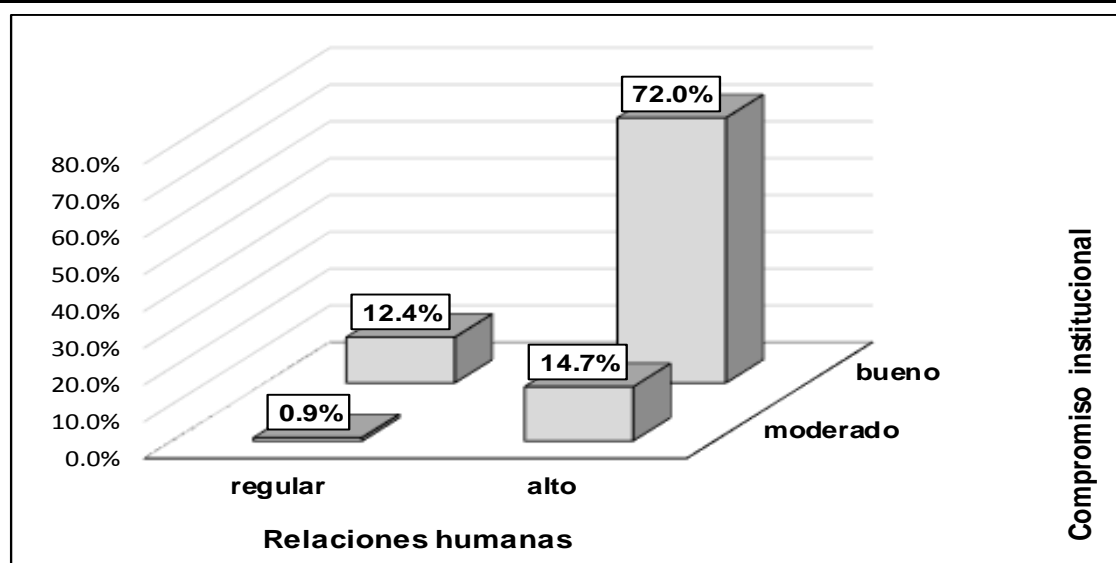


Figura 7. Niveles entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.

Finalmente en cuanto al resultado específico, de la tabla 12 y figura 7, se observa los niveles entre las relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay; los datos

nos dan a entender que el 14.7% de los encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel el desempeño laboral en la dimensión compromiso institucional es moderado, mientras que el 12.4% de los encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión compromiso institucional es bueno y el 72% de los encuestados manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral en la dimensión compromiso institucional es bueno.

### 3.3 Resultados correlacionales

#### 3.3.1 Relaciones humanas y Desempeño laboral

##### Hipótesis general.

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

Tabla 13

*Correlación entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

<b>Correlaciones</b>				
			relaciones humanas	desempeño laboral
Rho de Spearman	relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,599
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,599	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

## **Interpretación**

Los resultados de la tabla 13 muestran que el valor para el grado de correlación entre las variables Relaciones humanas y Desempeño laboral está dado por un Rho de Spearman de 0.599 lo cual significa que existe una correlación positiva media entre las variables; mientras que el grado de significancia estadística  $p = 0,000 < 0,05$  nos dice que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna;  $H_1$ : existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. Estos resultados nos dicen que las relaciones humanas y el desempeño laboral en el Hospital de Chancay deben de desarrollarse en forma paralela puesto que guardan una relación directa entre sí; si se mejoran las relaciones humanas en el Hospital de Chancay se conseguirá un mejor desempeño laboral de los trabajadores, de lo contrario el desempeño laboral bajaría. Las relaciones humanas nos ayudan a entender y desarrollar el comportamiento de los trabajadores en su desempeño de sus funciones laborales, esta sería la relación directa que existe entre estas dos variables y lo que los resultados de la investigación muestran; impulsando cada una de las variables el Hospital de Chancay conseguiría un mejor clima organizacional, mejores relaciones humanas con un mejor desempeño laboral.

### **3.3.2 Relaciones humanas y la Calidad del trabajo.**

#### **Hipótesis específicas 1**

$H_0$ : No Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

$H_1$ : Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

Tabla 14

*Correlación entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

<b>Correlaciones</b>				
			relaciones humanas	calidad de trabajo
Rho de Spearman	relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,545
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	calidad de trabajo	Coeficiente de correlación	,545	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

### **Interpretación**

En esta primera prueba de hipótesis específica los resultados que se aprecian en la tabla 14 son los siguientes: el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,545 lo que nos indica que existe una correlación positiva media entre la variable relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión Calidad de trabajo. En cuanto al grado de significancia estadística el valor fue de un  $p < 0,05$  por lo que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que nos dice que: existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **3.3.3 Relaciones humanas y la Responsabilidad.**

#### **Hipótesis específica 2.**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

Tabla 15

*Correlación entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

<b>Correlaciones</b>				
		relaciones		
			humanas	responsabilidad
Rho de Spearman	relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,501
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
<hr/>				
	responsabilidad	Coeficiente de correlación	,501	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

### **Interpretación**

Del mismo modo que en la primera, en esta segunda prueba de hipótesis; los resultados de la tabla 15 muestran que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,501 lo que nos indica que existe una correlación positiva media entre la variable relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión responsabilidad, frente al valor de significancia de  $p = 0,000 < 0,05$  por lo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. La relación es directa al mejorar las relaciones humanas en el hospital, mejorara la responsabilidad de los trabajadores, caso contrario habría menos sentido de responsabilidad.

### 3.3.4 Relaciones humanas y el Trabajo en equipo.

#### Hipótesis específica 3.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

Tabla 16

*Correlación entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

<b>Correlaciones</b>				
			relaciones humanas	trabajo en equipo
Rho de Spearman	relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,521
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,521	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

#### Interpretación

También en el resultado de esta tercera prueba de hipótesis específica, mostrados en la tabla 16, se aprecian los valores estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables, que es determinada por el Rho de Spearman = 0,521; esto significa que existe una correlación positiva media entre la variable relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión Trabajo en equipo; así mismo el valor de  $p = 0,000 < 0,05$  nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, H<sub>1</sub>: existe relación significativa entre

las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### 3.3.5 Relaciones humanas y el compromiso institucional.

#### Hipótesis específica 4.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

Tabla 17

*Correlación entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay, 2016.*

<b>Correlaciones</b>				
			relaciones humanas	compromiso institucional
Rho de Spearman	relaciones humanas	Coeficiente de correlación	1,000	,421
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	224	224
	compromiso institucional	Coeficiente de correlación	,421	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	224	224

#### Interpretación

Finalmente, en los resultados de esta cuarta prueba de hipótesis específica, que se presentan en la tabla 17, se puede apreciar que el valor de correlación Rho de Spearman es 0,421, lo que indica que existe una correlación positiva baja entre la

variable relaciones humanas y el desempeño laboral en la dimensión Compromiso institucional; por otro lado la significancia del valor de  $p = 0,000 < 0,05$  nos indica que debemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que menciona que: existe relación significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.



## **IV. Discusión**

## Discusión

En la presente investigación primeramente se ha realizado un análisis estadístico de tipo descriptivo para ver la apreciación de los niveles de las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay. Posteriormente se realizó el análisis estadístico inferencial para conocer la correlación entre las dos variables y la correlación de la variable relaciones humanas y las dimensiones del desempeño laboral.

En la prueba de hipótesis general los resultados hallados fueron, Rho de Spearman de 0.599 a un grado de significancia estadística de  $p = 0.000 < 0,05$  lo cual significa que existe una correlación significativa positiva media entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay en el 2016.

Un resultado similar se puede observar en la investigación, *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores 2013* de Campos y Castañeda (2014) donde los resultados que se encontraron con las pruebas de correlación de Spearman, estuvo dado por un valor de correlación de 0.667 con un valor de  $p = 0.000 < 0.05$  lo que nos indica que existe una correlación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores en el 2013.

Del mismo modo Barragán (2015) en su tesis *Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del Hospital básico 7bl Loja y la intervención del trabajador social*; concluye similarmente declarando que las deficientes relaciones humanas afectan la convivencia y el desempeño laboral de los trabajadores; la falta de compañerismo afecta las relaciones interpersonales; la poca comunicación asertiva provoca intolerancia entre los trabajadores; se percibe que falta capacitación en el personal en temas relacionados a las relaciones humanas.

Por su parte Lapa y Mejía (2015) en su trabajo *Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima. 2014* encuentran resultados que corroboran nuestra investigación. Los autores indican que para niveles bajos en la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral el 9% de los técnicos encuentra

un clima organizacional deteriorado, mientras que si las relaciones personales están en un nivel medio el 26% del personal mantiene un clima organizacional regular, por otro lado existiendo un buen clima organizacional el 16% de los técnicos mantienen un nivel alto en las relaciones interpersonales. Concluye diciendo que existe correlación directa significativa, con un coeficiente de correlación de 0.614, entre el Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, a un nivel de confianza del 95% con  $p = 0.000 < 0.05$ .

También Oré (2014) en su estudio encontró una relación directa significativa entre la Gestión de la calidad y el Desempeño laboral del personal administrativo del hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013 al realizar sus pruebas de correlación inferencial, donde el coeficiente de correlación es de 0.492 y la significancia de 0.003 Es claro que es sumamente importante el comportamiento humano para lograr desarrollar los temas de gestión de una organización.

Por su parte Soria (2004) cuando se refiere a las relaciones humanas concluye que: las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo deberían ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha. (p. 19). El autor deja en claro que las relaciones humanas es un conjunto de conocimientos que explican el comportamiento humano en las organizaciones y que tendrá como finalidad el desempeño del trabajador en la productividad y la satisfacción laboral.

Chiavenato (2009) también se refiere al desempeño laboral como: la realización de un trabajo de calidad, con responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas, las cuales implican un desempeño individual o trabajo en equipo y la identificación con la organización y sus objetivos (p. 264). El autor al referirse al desempeño laboral no deja de tener en cuenta que el comportamiento humano y la relaciones interpersonales harán posible un trabajo de calidad, con responsabilidad grupal o individualmente y comprometidos con los objetivos de la organización.

Esta discusión nos lleva a explicar que tanto las relaciones humanas como el desempeño laboral en cualquier institución son las piezas fundamentales para el desarrollo del recurso humano y el logro de los objetivos que estas se puedan plantear. Que la relación que existe entre estas dos variables es evidente y el tipo y grado de relación se darán de acuerdo al contexto y realidad de cada organización.

Los resultados que se hallaron para la prueba de hipótesis específica 1 fueron que existe una relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016 determinada por el Rho de Spearman de 0.545 y un valor  $p < 0,05$ . También en los resultados descriptivos se tiene que el 9% de los trabajadores manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel de la calidad del trabajo es moderado, mientras que el 12% manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es regular por lo que el nivel de la calidad del trabajo es bueno y el 78% manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel de la calidad del trabajo es bueno; estos datos respaldan la hipótesis que las relaciones humanas y la calidad de trabajo están relacionados significativamente.

Chávez (2015) respalda estos resultados en su investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos 2014*, donde encuentra que los resultados de una de las dimensiones del Desempeño laboral indicaron, que la calidad de trabajo para el 61.7% de los trabajadores es adecuado y que depende de cada trabajador, de la forma como desempeñe su función o realice sus tareas. Del mismo modo los resultados coinciden con lo que teóricamente nos dice Chiavenato (2011) al mencionar que: la calidad de trabajo es el cumplimiento exigido de la actividad humana; es decir se debe mostrar capacidad de cumplimiento, entendimiento y conocimiento de las tareas que se le asigne (p. 216) El trabajador capacitado y comprometido con sus funciones logrará trabajos de calidad en su institución.

Los resultados para la prueba de hipótesis específica 2 indican que el Rho de Spearman 0.501 significa que existe una mediana relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis que dice que: existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016

La responsabilidad de un trabajador se manifiesta en su personalidad, en la formación que ha tenido como persona, en su comportamiento dentro y fuera de su institución. Cuando el trabajador no es responsable crea un ambiente de incertidumbre y desconfianza en el ambiente laboral provocando conflictos entre los trabajadores los cuales llevan al rompimiento de las relaciones interpersonales así como también afecta al trabajo en equipo.

Chávez (2015) encontró similitud de resultados en su investigación titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014* donde encuentra que los resultados de una de las dimensiones del Desempeño laboral indicaron, que la responsabilidad es inadecuado para el 70% de los trabajadores y que esto lleva a un bajo desempeño laboral. También teóricamente Chiavenato (2009) declara: la responsabilidad radica en la conciencia de la persona en conocer y poder cumplir con las funciones y tareas asignadas. Debe existir una responsabilidad personal en planificar y ejecutar las tareas y una autonomía propia en su desempeño (p. 494) esta similitud de resultados y lo que manifiesta el autor respaldan los resultados encontrados en este estudio.

En la prueba de hipótesis específica 3 los resultados presentaron valores para Rho de Spearman de 0.521 y  $p < 0,05$  lo que significa que existe relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. En el Hospital de Chancay encontramos diferentes equipos de trabajo; como trabajadores administrativos donde encontramos a los Directores del Hospital, a las Unidades de: Recursos humanos, Economía, Logística, Planeamiento Estratégico, Estadística e Informática, etc. trabajadores profesionales de la salud donde encontramos a los profesionales médicos, enfermeras, obstetras, técnicos y auxiliares de enfermería, tecnólogos, personal de laboratorio, etc. y personal de servicios generales donde podemos encontrar personal de: mantenimiento, limpieza, vigilancia, transporte, lavandería, etc. Estos equipos de trabajo con características similares de sus trabajadores y que desempeñan funciones similares, deben estar sólidamente definidos en sus acciones y objetivos comunes, para permitir una relación fluida con los otros equipos de trabajo y lograr un buen entendimiento interpersonal y laboral en todo el hospital.

Revisando a Campos y Castañeda (2014) podemos ver que en su estudio: *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores 2013* encontró que para Rho de Spearman = 0.619 y  $p = .000$  de significancia existe correlación positiva moderada entre la dimensión trabajo en equipo y el desempeño laboral de los docentes, lo que corrobora los resultados hallados en esta investigación. Un resultado parecido encontramos en Chávez (2015) en su tesis: *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014* donde nos dice que la dimensión trabajo en equipo está relacionado con el Desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0.433 a una significancia estadística de 0.001 Siguiendo a Dubrin (2008) quien refiere que: Todos los equipos de trabajo se caracterizan por estar conformados por personas que trabajan juntos en colaboración y que poseen diferentes habilidades, es decir los miembros de un equipo colaboran sin dificultad y avanzan todos en la misma dirección. (p. 62). De esta forma el autor confirma teóricamente los resultados del estudio.

En la prueba de hipótesis específica 4 los resultados fueron que existe relación positiva baja significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016 con un grado de correlación de Rho de Spearman 0.421 y un valor de significación estadística  $p < 0,05$  El Hospital como institución debe trabajar para dar identidad a sus trabajadores, el compromiso institucional es la identificación del trabajador con su centro laboral y es de gran responsabilidad de quienes dirigen la institución de crear una cultura organizacional de visión compartida, donde el trabajador sienta que lo toman en cuenta y que valoran su trabajo, que encuentre un clima de respeto y valores humanos.

Estos resultados tienen relación con los de Oré (2014) quien en su tesis: *Gestión de la calidad y Desempeño laboral del personal en el Hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013*; encontró resultados descriptivos que señalan que el 92.2% de los trabajadores del hospital perciben un nivel regular en el desempeño laboral, así mismo las dimensiones productividad tiene un nivel regular de 77.2% y la eficacia 73.1% del mismo modo el compromiso organizacional con 75.6% y el bienestar personal con 77.7%

también se encuentran en un nivel regular en el hospital. En este trabajo las dimensiones en cuestión son determinantes para la relación que se encontró entre la Gestión de la calidad y Desempeño laboral. Por su parte Pérez (2013) en su tesis *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*; logró determinar resultados similares después del análisis correlacional que realizó, encontrando para el personal médicos una relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación; mientras que para las enfermeras una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica. Del mismo modo Chiavenato (2011) apoya teóricamente los resultados encontrados cuando afirma que: el compromiso institucional, es el sentimiento y la comprensión en sí de la institución como un sistema, complejo y humano, con características, cultura y valores propios, donde se debe desarrollar buenas relaciones entre el personal y la institución para lograr una gestión comprometida y participativa (p. 348). Se debe inculcar entre los trabajadores el compromiso institucional para que esto se refleje en altas relaciones humanas y en un buen desempeño laboral.

## **V. Conclusiones**



## Conclusiones

- Primera:** De la discusión realizada para el objetivo general: Determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; se concluye que existe relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay en el 2016.
- Segunda:** Con respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; se concluyó que existe una relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.
- Tercera:** Para el objetivo específico 2: Determinar la relación entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; se llegó a la conclusión que existe una relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.
- Cuarta:** En relación al objetivo específico 3: Determinar la relación entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; la conclusión es que existe relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.
- Quinta:** Sobre el objetivo específico 4: Determinar la relación entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016; se concluyó que existe relación positiva baja significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

## **VI. Recomendaciones**

## Recomendaciones

**Primera:** El trabajo realizado nos señala que es necesario ampliar y continuar estudios sobre la importancia en nuestras instituciones sobre las relaciones humanas y el desempeño Labor, dado que en la administración pública aún no se aprecian de manera clara la implementación de mecanismos que contribuyan con el desarrollo de estos temas; por lo que se recomienda estrategias y políticas que incentiven la investigación, capacitación, implementación y otras medidas que ayuden a conocer, desarrollar y practicar las relaciones humanas junto con el desempeño laboral de los trabajadores del sector público.

**Segunda:** En toda institución pública se debe buscar que el trabajo desempeñado sea de calidad buscando levantar el prestigio perdido; porque se tiene la idea errónea que el trabajador público realiza trabajos de mala calidad. Por lo que se recomienda buscar por intermedio de las Unidades de capacitación, programas de capacitación al personal y otros mecanismos que permitan el desarrollo del talento del recurso humano; así mismo incentivar dentro de un marco de relaciones humanas el buen desempeño en la calidad del trabajo.

**Tercera:** En la misma línea, la responsabilidad en el trabajo implica el conocimiento de la misma y la formación como persona que tiene el trabajador; se recomienda incentivar la responsabilidad con mecanismos que refuercen la buena conducta del trabajador. Las instituciones públicas deben establecer planes de monitoreo y seguimiento del desarrollo de las funciones a desempeñar y la responsabilidad del trabajador.

**Cuarta:** El estudio realizado nos indica que la fortaleza de las instituciones está en su recurso humano, en la forma como se desempeñen, y que el trabajo en equipo es la mejor manera de hacer que el trabajador optimice su desempeño individual y colectivo. Por ello recomendamos

se preste una especial atención al trabajo en equipo que día a día se desarrolla en las instituciones para fortalecerlas en sus relaciones interpersonales y laborales; es necesario que cada trabajador sea un líder en su equipo de trabajo.

**Quinta:** El estudio nos menciona que con el compromiso institucional se crea un vínculo entre el trabajador y su institución el cual será determinante en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Se recomienda se realice una gestión de visión compartida, donde el trabajador sienta que su labor y su opinión son valorados. La institución debe establecer políticas de reconocimiento e incentivos para fomentar la participación de todos sus trabajadores en sus distintas actividades.

## **VII. Referencias bibliográficas**

## Referencias bibliográficas

- Alvizuri, E. (2016). *Clima laboral y relaciones Humanas de los docentes universitarios, año 2015*. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Educación. Universidad César Vallejo. Lima –Perú.
- Allen, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires / Argentina: Grenica.  
Recuperada de:  
<http://es.slideshare.net/earvin32pp/diccionario-competencias-laborales-martha-alles>.
- Barragán, A. (2015). *Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del Hospital básico 7bl Loja y la intervención del trabajador social*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Trabajo Social. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de:  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10544/1/tesis%20biblioteca%20adriana.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.
- Castellanos, J. y Castellanos, C. (2011). *La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas*. España: Ariel
- Campos, M. y Castañeda, V. (2014). *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores 2013*. Tesis para optar el título profesional de: Magister en Administración de la educación. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.
- Chávez, N. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014*. Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Segunda edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Tercera edición. México: McGraw Hill.
- De La Torre, F. (2000). *Relaciones humanas en el ámbito laboral*. Primera edición. México: Trillas.
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013) *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 de Tarapoto 2013*. Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional de San Martín. Perú. Recuperada de:  
[http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui\\_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf](http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf)
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. Novena Edición. México: Pearson educación.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas*. Octava edición. Buenos Aires / Argentina: El Ateneo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana Facultad de Ciencias Médicas Dr. Enrique Cabrera. *Revista habanera de ciencias médicas v.8 n.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2009*.

Recuperado

de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)

Lapa, V. y Mejía, M. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima. 2014*. Tesis para optar el grado de: Magister en Gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.

Mauro, Amalia. (2008). *Proyecto: ¿Malos tiempos para el “buen trabajo”? Calidad del trabajo y género. Encuesta sobre calidad del trabajo*. Chile. Recuperado de: [www.cem.cl/proyectos/pdf\\_proyectos/modulo1.pdf](http://www.cem.cl/proyectos/pdf_proyectos/modulo1.pdf)

Martínez, H. (2010). *Responsabilidad social y ética empresarial*. Primera edición. Bogotá: Eco Ediciones.

Ministerio de Salud (2011) *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud–Lima. Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud Nº2. Lima – Perú. Recuperada de:  
<file:///g:/maestria%20gp%202015/desarrollo%20proy%20inves/2%20sesion%202017-12-16/desemp%20labo/copetencias%20laborales%20-%20minsa.pdf>

Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas en el periodo 2013-2014*. Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión del talento humano. Universidad Tecnológica Equinoccial Ecuador. Recuperada de:  
[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf)

Oré, V. (2014). *Gestión de la calidad y Desempeño laboral del personal en el Hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013*. Tesis



para optar el grado de magister en Gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.

Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Tesis para optar el grado de magister en Psicología con orientación laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León México. Recuperada de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Quinceava edición. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2010). *Administración*. Décima edición. México.

Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara*. Trabajo de grado para Especialista en Gerencia Pública. UNEFA, Puerto Cabello. Recuperada de: <http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>

Sierra, R. (2007). *Técnicas de Investigación Social*. España: Paraninfo.

Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. Segunda edición. México: Limusa Noriega

Stoner J, Freeman R, Gilbert D. (2003). *Administración*. Sexta edición. México: Pearson Educación

## **Apéndice**

### Apéndice A: Matriz de Consistencia

RELACIONES HUMANAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE CHANCAY 2016						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?</p> <p>¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?</p> <p>¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?</p> <p>¿Cómo se relacionan las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la calidad de trabajo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones humanas y la responsabilidad de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el trabajo en equipo de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones humanas y el compromiso institucional de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.</p>	<b>Variable 1: Relaciones humanas</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			Relaciones primaria	Relaciones personales Comprensión Amistad	1-10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre(4) Siempre (5)
			Relaciones secundarias	Colaboración Actitud crítica Confianza Apoyo mutuo	11-20	
			<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>
			Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral Metodología coherente	1-5	
			Responsabilidad	Actuación con eficiencia y autonomía Capacidad de solución de problemas	6-10	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Trabajo en equipo	Capacidad de integración Liderazgo en labores en conjunto	11-15	
			Compromiso institucional	Nivel compromiso Asumir responsabilidad	16-20	

## Apéndice B

### INSTRUMENTO: Cuestionario de las Relaciones Humanas

El presente cuestionario sirve para recabar información sobre la opinión de las relaciones humanas y servirán para estudios de maestría. Les agradeceré marcar la respuesta de su preferencia. Esta información es anónima.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
<b>N°</b>					
	<b>RELACIONES PRIMARIAS</b>				
01	¿Se siente capacitado para las relaciones interpersonales con sus colegas?				
02	¿Tiene facilidad para transmitir sus sentimientos, experiencias y objetivos personales?				
03	¿Practica la comunicación eficaz y asertiva con sus colegas?				
04	¿Se siente capacitado para afrontar los nuevos retos y cambios en su trabajo?				
05	¿Ud. se considera una persona con instinto, sensible, captadora rápida de situaciones?				
06	¿Es capaz de ponerse en el lugar de los demás para comprenderlos?				
07	¿Siente interés especial por los problemas sociales y humanos?				
08	¿Le parece fácil establecer amistad con sus colegas?				
09	¿Está dispuesto a aprender y enriquecerse con la opinión de sus colegas?				
10	¿Está a disposición de sus colegas, y proactivo a sus consultas?				
	<b>RELACIONES SECUNDARIAS</b>				
11	¿Ud. se considera colaborador y con disposición al trabajo en equipo?				
12	¿Ud. siente que existe coherencia entre sus ideas, palabras y acciones cuando participa?				
13	¿Se considera capaz de obrar con justicia y equidad?				
14	¿Se considera sereno, equilibrado emocionalmente?				
15	¿Se considera una persona cordial y practica el buen trato con los demás?				
16	¿Tiene facilidad de palabra para expresar a los demás lo que piensa y siente?				
17	¿Se considera autosuficiente para reflexionar y meditar y corregir errores?				
18	¿Sus relaciones con los demás están basadas en la confianza y respeto mutuo?				
19	¿Es capaz de dejar que sus colegas se equivoquen para que aprendan de sus errores?				
20	¿Brinda apoyo a sus colegas para que puedan resolver con mayor facilidad sus problemas?				

Muchas gracias

## Apéndice C

### INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño Laboral

El presente cuestionario sirve para recabar información sobre la opinión del desempeño laboral y servirán para estudios de maestría. Les agradeceré marcar la respuesta de su preferencia. Esta información es anónima.

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
<b>N°</b>	<b>CALIDAD DEL TRABAJO:</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Le agrada y está conforme con el trabajo que realiza cotidianamente?								
2	¿Produce o realiza un trabajo satisfactorio y de calidad?								
3	¿Cumple con los objetivos trazados, demostrando iniciativa en la realización de sus funciones?								
4	¿Cumple su trabajo y actividades en el tiempo programado y establecido?								
5	¿Propone nuevas ideas y muestra originalidad al enfrentar o manejar situaciones de trabajo?								
	<b>RESPONSABILIDAD:</b>								
6	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de superación?								
7	¿Mantiene informado al Jefe encargado, sobre el avance en el trabajo y los problemas que puedan presentarse?								
8	¿Entrega información en forma oportunamente y responsable?								
9	¿Demuestra autonomía y resuelve a tiempo imprevistos al interior del servicio?								
10	¿Reacciona eficientemente y de forma serena frente a los imprevistos que se presentan?								
	<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b>								
11	¿Colabora con sus colegas sin considerar: condición intelectual o económica, raza, religión, sexo, edad o minusvalías?								
12	¿Ayuda a resolver eficientemente dificultades o situaciones de conflicto al interior del equipo de trabajo?								
13	¿Informa y consulta oportunamente a su superior de cambios que pueden afectar directamente?								
14	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando buenas relaciones personales y el trabajo en equipo?								
15	¿Participa activamente para formar grupos de trabajo?								
	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b>								
16	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo?								
17	¿Colabora con actividades extraordinarias a sus funciones?								
18	¿Ud. está de acuerdo con la Misión y Visión de su institución?								
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición para la realización de trabajos y/o tareas delegadas por los jefes encargados?								
20	¿Aporta ideas que mejoren y consoliden los procesos de trabajo dentro de su servicio e institución?								

Muchas gracias

## Apéndice D: Análisis de confiabilidad

### Resultados de análisis de confiabilidad y consistencia del instrumento relaciones humana (programa estadístico SPSS v22)

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>.876</b>	<b>.890</b>	<b>20</b>

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	78.77	65.289	.597	.867
ITEM2	78.87	64.533	.527	.868
ITEM3	78.83	64.626	.510	.869
ITEM4	78.70	67.734	.384	.873
ITEM5	79.07	62.685	.697	.862
ITEM6	78.93	64.271	.537	.868
ITEM7	79.00	62.207	.571	.867
ITEM8	78.67	68.299	.322	.875
ITEM9	78.40	68.179	.390	.873
ITEM1	78.63	65.206	.633	.866
ITEM1	78.57	67.289	.466	.871
ITEM1	79.03	64.654	.641	.865
ITEM1	78.53	65.637	.534	.869
ITEM1	79.03	64.723	.585	.867
ITEM1	78.77	64.875	.705	.865
ITEM1	79.00	65.448	.467	.871
ITEM1	79.33	64.851	.330	.879
ITEM1	79.07	65.789	.386	.874
ITEM1	80.10	68.852	.100	.890
ITEM2	78.97	62.861	.667	.863

## Resultados de análisis de confiabilidad y consistencia del instrumento desempeño laboral(programa estadístico SPSS V22)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>.870</b>	<b>.870</b>	<b>20</b>

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	80.23	55.151	-.017	.879
ITEM2	80.40	51.766	.341	.868
ITEM3	80.40	50.524	.602	.860
ITEM4	80.47	48.464	.684	.856
ITEM5	80.43	51.220	.411	.866
ITEM6	80.20	51.338	.405	.866
ITEM7	80.57	49.564	.515	.862
ITEM8	80.17	51.799	.397	.866
ITEM9	80.50	51.086	.451	.864
ITEM1	80.50	50.948	.422	.865
ITEM1	80.60	51.145	.367	.867
ITEM1	80.33	50.644	.499	.863
ITEM1	80.67	48.023	.640	.857
ITEM1	80.67	49.540	.456	.864
ITEM1	80.50	50.603	.338	.870
ITEM1	80.27	50.133	.459	.864
ITEM1	80.50	49.638	.567	.860
ITEM1	80.60	48.386	.656	.857
ITEM1	80.60	47.697	.679	.855
ITEM2	80.70	48.976	.492	.863

### Apéndice E

#### Base de datos de la prueba piloto: cuestionario Relaciones humanas

N°	RELACIONES HUMANAS																			
	RELACIONES HUMANAS PRIMARIAS										RELACIONES HUMANAS SECUNDARIAS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	2	4	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5
4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	1	5
7	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
8	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
11	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
12	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	5	2	4
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	1	4	2	4
14	4	5	3	4	3	2	3	5	3	4	5	3	3	3	4	5	4	2	1	3
15	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
17	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4
18	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	1	5
19	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	5
20	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	1	2	4	4
21	5	4	4	5	5	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	3
22	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3
26	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
27	4	4	3	4	3	4	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5
28	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
29	3	3	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5

Fuente: elaboración propia



## Apéndice F

## Base de datos de la prueba piloto: cuestionario Desempeño laboral

Nº	DESEMPEÑO LABORAL																			
	CALIDAD DE TRABAJO					RESPONSABILIDAD					TRABAJO EN EQUIPO					COMPROMISO INSTITUCIONAL				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3
2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3
3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
7	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
8	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5
12	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
14	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5
15	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4
17	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3
18	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3
19	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4	4	3	5
20	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
21	5	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3
22	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
25	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
26	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3
27	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	2
28	5	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
29	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
30	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4

Fuente: elaboración propia

**Apéndice G: Base de datos de la muestra de estudio**

N°	RELACIONES HUMANAS																					TOTAL	
	RELACIONES HUMANAS PRIMARIAS											RELACIONES HUMANAS SECUNDARIAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		TOTAL
1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	37	79
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	38	84
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	98
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	46	5	4	5	3	4	4	5	5	3	4	42	88
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	5	5	5	1	5	4	5	44	94
6	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	34	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	29	63
7	3	3	2	4	3	4	5	3	3	5	35	4	4	5	5	4	2	4	3	4	5	40	75
8	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	40	83
9	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	5	4	4	4	2	4	1	4	36	77
10	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	41	5	4	5	5	4	5	2	5	1	3	39	80

11	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	39	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	41	80
12	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	47	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	89
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	41	85
14	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	86
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	42	90
16	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	43	5	4	4	4	4	4	4	4	1	5	39	82
17	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	37	76
18	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	48	5	4	5	4	4	5	5	4	1	4	41	89
19	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48	94
20	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	46	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	43	89
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	35	74
22	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	44	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	44	88
23	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	91
24	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	40	5	3	3	4	3	3	3	4	5	4	37	77
25	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	39	84
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	78

27	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	44	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	84
28	2	2	3	3	4	1	4	2	3	2	26	2	3	5	2	2	4	5	5	5	5	38	64
29	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47	92
30	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	44	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45	89
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44	93
32	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	46	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	43	89
33	3	5	5	5	3	2	1	3	4	2	33	5	5	5	5	5	4	1	3	5	2	40	73
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47	97
35	4	4	3	4	5	5	4	4	4	2	39	5	5	4	5	5	4	2	5	3	3	41	80
36	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47	5	4	5	4	4	5	2	5	1	5	40	87
37	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	42	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	36	78
38	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	46	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	94
39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	41	84
40	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	37	4	3	4	4	3	4	2	4	2	3	33	70
41	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	47	5	5	5	4	5	4	2	3	3	4	40	87
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	34	72

43	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	45	85
44	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38	5	3	4	4	4	3	2	3	2	4	34	72
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	46	95
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	99
47	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	39	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	86
48	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	97
49	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	39	76
50	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	46	95
51	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	42	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44	86
52	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	5	4	5	5	5	5	2	4	1	4	40	83
53	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	41	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	40	81
54	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	41	86
55	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	39	86
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	44	94
57	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	39	82
58	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45	91

59	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	46	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	41	87
60	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	47	93
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	98
62	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	45	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	41	86
63	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48	96
64	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	41	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44	85
65	4	3	2	4	3	4	2	3	4	2	31	4	3	2	3	5	4	3	5	1	4	34	65
66	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	45	5	3	5	5	5	4	1	4	1	5	38	83
67	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	42	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	38	80
68	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	77
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38	77
70	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	44	88
71	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	33	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35	68
72	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	34	70
73	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	45	90
74	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44	4	4	4	4	4	5	1	5	3	4	38	82

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	39	79
76	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	46	94
77	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37	82
78	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	44	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	44	88
79	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	41	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42	83
80	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	5	5	5	4	4	5	3	3	4	5	43	89
81	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	40	85
82	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	44	5	5	5	5	4	4	1	3	2	5	39	83
83	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	46	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	41	87
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46	96
85	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	43	90
86	5	4	5	3	4	3	3	3	3	4	38	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	39	77
87	4	5	5	5	3	4	4	5	4	5	44	5	4	5	3	5	4	5	5	1	5	42	86
88	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	43	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	38	81
89	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	41	5	3	4	3	3	3	1	2	4	4	32	73
90	5	4	4	5	5	3	3	3	5	3	40	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	38	78

91	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	41	86
92	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	33	75
93	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	97
94	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	42	4	4	5	5	4	4	5	5	2	3	41	83
95	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	45	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	37	82
96	4	4	3	5	3	4	1	5	3	4	36	4	5	5	5	4	4	4	5	2	5	43	79
97	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	40	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	40	80
98	3	3	3	4	3	3	3	5	5	5	37	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36	73
99	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	96
100	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	41	86
101	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5	42	91
102	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	36	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	29	65
103	3	3	2	4	3	4	5	3	3	5	35	4	3	5	5	4	2	4	3	4	5	39	74
104	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	38	81
105	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	5	4	3	4	2	4	1	4	35	76
106	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	41	5	4	4	4	4	5	2	5	1	3	37	78



107	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	39	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	37	76
108	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	87
109	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	40	83
110	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	40	84
111	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	4	5	5	3	4	2	3	5	4	4	39	87
112	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	43	5	3	4	4	4	4	4	3	1	5	37	80
113	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	39	4	4	3	4	4	4	2	4	2	3	34	73
114	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	5	4	5	4	4	5	5	4	1	4	41	88
115	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48	92
116	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	43	88
117	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34	72
118	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	42	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	42	84
119	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	45	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	88
120	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	39	5	3	3	4	3	3	3	4	1	4	33	72
121	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	38	81
122	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	76

123	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	44	5	4	4	3	2	4	4	4	3	3	36	80
124	2	2	3	3	4	1	4	2	3	2	26	2	3	5	2	2	4	5	3	5	4	35	61
125	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45	90
126	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	43	86
127	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44	91
128	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	43	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	43	86
129	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	41	5	4	5	5	3	4	5	5	3	4	43	84
130	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	38	5	3	3	4	4	3	2	3	2	3	32	70
131	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	45	93
132	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	97
133	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	39	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	86
134	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	95
135	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	38	75
136	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	44	93
137	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	42	4	4	5	4	3	4	4	5	2	4	39	81
138	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43	4	5	5	5	5	5	2	4	1	4	40	83

139	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	41	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	40	81
140	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	45	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	41	86
141	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	45	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	39	84
142	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5	44	91
143	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37	80
144	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	45	91
145	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	46	5	4	5	4	5	3	5	3	3	3	40	86
146	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	46	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	44	90
147	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48	96
148	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	45	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	41	86
149	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	45	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48	93
150	4	5	5	4	4	4	3	2	3	5	39	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	44	83
151	4	3	2	4	3	4	2	3	3	2	30	3	3	2	3	5	4	3	5	1	4	33	63
152	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	45	4	5	3	5	5	4	1	4	1	5	37	82
153	4	5	4	5	4	5	4	2	5	4	42	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	36	78
154	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	40	79

155	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	75
156	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44	5	4	5	5	4	4	3	4	2	5	41	85
157	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	33	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	33	66
158	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	45	91
159	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45	4	4	4	4	3	5	1	5	3	4	37	82
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	40	80
161	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	43	91
162	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45	4	4	4	5	4	5	4	4	3	2	39	84
163	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	44	5	4	5	5	5	4	3	3	1	5	40	84
164	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	41	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	42	83
165	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	46	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	40	86
166	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	43	5	4	5	5	4	4	2	4	2	4	39	82
167	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	43	4	5	5	5	4	4	1	3	2	5	38	81
168	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	46	5	4	5	4	4	5	4	5	1	4	41	87
169	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46	94
170	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	43	90

171	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	39	75
172	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	42	5	4	5	3	5	4	5	5	1	5	42	84
173	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	43	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	38	81
174	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	39	5	3	4	3	3	3	1	2	4	4	32	71
175	5	4	4	5	5	3	3	3	5	3	40	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	39	79
176	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	3	5	4	39	84
177	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42	3	4	4	4	4	3	2	3	1	3	31	73
178	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	47	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	95
179	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	42	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	41	83
180	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	45	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	34	79
181	4	4	3	5	3	4	1	5	3	4	36	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	41	77
182	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	40	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	39	79
183	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	35	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36	71
184	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	45	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	93
185	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	41	85
186	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46	5	4	5	5	5	3	1	5	4	5	42	88

187	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	35	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	63
188	3	3	2	4	3	4	5	3	3	5	35	4	3	5	5	4	2	4	3	4	4	38	73
189	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	5	4	4	4	5	5	3	4	3	3	40	83
190	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	33	74
191	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	41	5	5	5	4	4	5	2	5	1	3	39	80
192	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	40	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	38	78
193	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	45	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42	87
194	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	42	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	38	80
195	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	44	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	42	86
196	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46	4	5	5	3	4	2	3	5	4	4	39	85
197	5	4	5	4	4	3	5	3	5	5	43	5	3	4	4	4	4	4	3	1	5	37	80
198	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	39	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3	31	70
199	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	5	4	5	4	5	3	5	4	1	4	40	87
200	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	44	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	45	89
201	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	45	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	43	88
202	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	40	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	33	73

203	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	42	3	5	5	4	4	4	4	5	3	5	42	84
204	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	43	85
205	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	39	5	3	3	4	3	3	3	4	1	4	33	72
206	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	38	83
207	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	40	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38	78
208	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	46	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	46	92
209	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	43	89
210	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	36	5	3	5	5	5	4	3	4	3	4	41	77
211	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	42	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	38	80
212	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	42	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	38	80
213	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	40	5	3	4	3	3	3	1	2	4	4	32	72
214	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	44	4	5	3	4	5	4	4	4	3	3	39	83
215	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	45	5	5	5	4	3	3	3	3	5	4	40	85
216	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42	3	4	4	4	4	3	4	5	1	3	35	77
217	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	45	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48	93
218	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	42	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	41	83

219	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47	4	4	5	4	3	3	2	3	3	3	34	81
220	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	40	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	41	81
221	4	4	5	3	3	3	3	3	4	5	37	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	39	76
222	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	34	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	35	69
223	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	45	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47	92
224	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	44	5	4	5	3	5	3	5	5	3	4	42	86



Nº	DESEMPEÑO LABORAL																				TOTAL				
	CALIDAD DE TRABAJO						RESPONSABILIDAD					TRABAJO EN EQUIPO					COMPROMISO INSTITUCIONAL								
	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2	3	4	5	TOTAL	1	2		3	4	5	TOTAL
1	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	5	22	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	4	21	85
2	5	5	4	5	1	20	5	1	1	1	2	10	5	1	5	5	5	21	1	2	5	5	4	17	68
3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	98
4	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	96
5	4	5	4	5	4	22	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	3	22	83
6	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	88
7	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	5	22	87
8	5	5	4	5	4	23	5	5	3	1	5	19	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21	87
9	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	4	19	82
10	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	95
11	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	22	5	3	4	4	5	21	91

12	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	89
13	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	83
14	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	3	20	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	73
15	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	72
16	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	94
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	79
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
19	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22	88
20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	3	4	5	5	5	22	93
21	5	5	5	3	4	22	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	3	21	3	4	5	5	5	22	86
22	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23	93
23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99
24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	90
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	99
26	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	86
27	5	5	4	3	4	21	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	3	22	3	4	5	4	4	20	84

28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	5	21	91
29	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	3	19	84
30	3	5	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	93
31	3	5	5	5	4	22	5	5	5	3	3	21	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23	88
32	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	80
33	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	4	3	4	4	3	18	5	5	5	4	5	24	87
34	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	86
35	4	4	3	5	3	19	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	4	23	3	3	4	5	3	18	81
36	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23	92
37	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	3	4	4	4	19	87
38	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	97
39	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	95
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	98
41	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	5	23	94
42	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	5	5	3	20	4	4	3	4	4	19	78
43	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	4	21	90

44	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	3	4	4	4	4	19	82
45	4	4	3	5	4	20	5	3	5	5	5	23	5	4	3	5	5	22	5	3	4	5	4	21	86
46	3	4	3	4	2	16	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	3	17	69
47	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	84
48	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	97
49	4	4	3	4	3	18	4	5	5	4	3	21	4	4	5	4	4	21	3	3	3	3	3	15	75
50	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	99
51	4	4	4	3	3	18	4	2	5	4	4	19	5	2	4	4	3	18	2	2	4	5	2	15	70
52	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	3	23	5	4	5	5	5	24	95
53	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	95
54	3	5	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	92
55	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	96
56	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	4	20	88
57	4	4	2	3	3	16	4	5	4	5	3	21	4	3	5	4	5	21	1	3	5	4	5	18	76
58	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	4	21	86
59	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	79

60	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	22	91
61	5	3	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	78
62	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	5	4	4	4	5	22	5	5	5	4	4	23	89
63	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	21	92
64	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	77
65	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	3	16	74
66	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	93
67	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	4	22	89
68	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21	85
69	4	5	5	4	4	22	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	3	22	5	4	3	5	5	22	88
70	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	4	23	5	3	5	4	3	20	4	4	5	5	4	22	89
71	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	93
72	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	5	23	89
73	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	92
74	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	23	89
75	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	2	22	4	4	3	5	5	21	91

76	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	22	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	22	89
77	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	90
78	3	4	4	5	3	19	5	4	5	3	5	22	5	3	4	5	5	22	4	4	5	4	3	20	83
79	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	3	17	3	3	4	4	3	17	71
80	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23	94
81	3	5	5	5	5	23	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	3	4	5	21	93
82	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	96
83	3	4	5	5	4	21	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	4	3	4	3	19	85
84	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	3	21	4	4	5	5	5	23	88
85	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	3	3	3	4	4	17	87
86	4	3	4	3	4	18	5	3	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	67
87	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22	4	4	5	3	4	20	3	4	4	4	3	18	82
88	3	4	5	5	4	21	5	4	5	4	5	23	4	5	5	3	5	22	5	4	5	5	4	23	89
89	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	5	5	4	3	4	21	5	3	5	4	4	21	85
90	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	3	17	5	4	4	4	4	21	75
91	5	5	4	4	5	23	3	5	4	5	3	20	5	5	4	4	5	23	4	5	4	4	4	21	87

92	5	5	5	5	4	24	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	88
93	5	4	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	3	3	20	4	5	5	5	5	24	89
94	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	25	94
95	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	5	23	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	95
96	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	3	5	4	5	4	21	4	5	4	5	5	23	89
97	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	3	18	5	5	5	5	5	25	87
98	3	5	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	91
99	4	5	4	5	1	19	5	1	2	1	2	11	5	1	5	5	5	21	1	2	5	5	4	17	68
100	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	4	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	95
101	4	4	5	5	5	23	5	3	5	2	4	19	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	91
102	4	5	4	5	4	22	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	5	20	5	4	5	5	3	22	84
103	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	22	5	3	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	88
104	3	5	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	5	21	87
105	5	5	4	5	4	23	5	5	3	1	5	19	5	3	5	3	4	20	4	4	5	4	4	21	83
106	4	5	4	4	4	21	4	5	5	3	4	21	4	4	4	4	5	21	4	3	4	4	4	19	82
107	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	5	22	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	92

108	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23	4	4	5	5	4	22	5	3	4	4	5	21	89
109	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	91
110	5	5	4	4	3	21	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	3	19	3	4	4	4	3	18	81
111	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	3	20	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	75
112	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	74
113	5	5	5	5	4	24	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	91
114	4	4	4	3	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	79
115	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	82
116	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22	87
117	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	3	23	3	4	5	4	5	21	90
118	5	4	4	3	4	20	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	3	21	3	4	5	5	5	22	84
119	4	4	5	4	5	22	5	3	3	5	4	20	5	4	5	3	4	21	5	4	4	5	5	23	86
120	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22	96
121	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22	5	2	3	4	5	19	4	4	5	4	5	22	87
122	5	4	3	5	5	22	2	5	5	3	5	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25	91
123	5	4	5	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	86



124	5	5	4	3	4	21	4	4	4	3	4	19	5	5	4	5	3	22	3	4	5	4	4	20	82
125	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	4	23	4	4	4	4	5	21	93
126	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22	4	4	3	3	3	17	82
127	3	5	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	3	23	4	5	4	4	5	22	90
128	3	5	5	4	4	21	5	5	5	3	3	21	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	87
129	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	5	4	19	4	4	3	4	4	19	79
130	5	4	5	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	3	4	4	3	19	5	5	5	4	5	24	86
131	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23	92
132	4	4	4	4	5	21	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	4	3	4	4	4	19	87
133	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	95
134	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	3	4	5	22	4	4	5	5	5	23	93
135	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	4	22	96
136	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	23	3	3	5	5	5	21	92
137	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	3	5	5	3	20	4	5	3	5	4	21	80
138	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	5	23	4	4	5	3	3	19	4	4	5	4	4	21	86
139	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21	3	4	5	5	4	21	3	4	4	4	4	19	82

140	4	4	3	5	4	20	5	3	2	3	5	18	5	4	3	5	5	22	5	3	4	5	4	21	81
141	3	4	3	4	2	16	3	3	4	4	5	19	5	4	3	3	4	19	3	3	4	3	3	16	70
142	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	85
143	5	5	5	5	5	25	5	5	5	3	2	20	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	92
144	4	4	3	4	3	18	4	5	5	4	3	21	4	3	5	4	3	19	3	3	3	3	3	15	73
145	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	96
146	4	4	4	3	3	18	4	2	5	4	2	17	5	2	4	4	3	18	2	2	3	5	2	14	67
147	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	3	23	5	4	4	4	4	21	92
148	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25	3	4	3	5	5	20	90
149	3	5	5	5	5	23	4	4	5	5	5	23	5	3	4	5	4	21	5	5	4	4	5	23	90
150	5	5	5	4	5	24	5	5	3	2	4	19	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	92
151	3	5	4	5	4	21	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	3	23	4	4	4	4	4	20	86
152	4	4	2	3	3	16	4	5	4	5	3	21	4	3	2	4	5	18	1	3	2	4	5	15	70
153	3	4	5	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	4	22	86
154	5	4	5	4	3	21	4	4	5	4	3	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	80
155	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	4	3	5	2	5	19	5	5	4	4	4	22	85

156	5	3	3	3	3	17	4	4	3	4	3	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	4	20	79
157	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	3	21	3	4	4	4	5	20	5	2	5	4	4	20	82
158	4	5	5	4	3	21	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	4	5	3	4	5	21	89
159	3	3	4	4	5	19	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	80
160	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	3	3	3	17	2	4	4	3	3	16	75
161	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	3	21	4	3	4	5	5	21	5	5	5	5	5	25	88
162	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	4	5	4	3	21	4	4	5	5	4	22	87
163	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	5	4	3	5	5	22	4	4	4	4	5	21	85
164	4	5	5	4	4	22	4	5	4	3	4	20	5	2	5	4	3	19	5	4	3	5	5	22	83
165	5	5	5	4	5	24	5	4	3	3	4	19	5	3	5	4	3	20	4	4	5	5	4	22	85
166	5	4	4	3	5	21	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	5	23	91
167	5	4	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	23	90
168	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	2	21	4	4	3	5	5	21	88
169	4	4	5	5	4	22	4	5	5	4	4	22	3	4	3	5	4	19	4	5	4	5	4	22	85
170	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	2	4	18	3	4	5	5	4	21	87
171	3	4	4	5	3	19	5	4	5	3	5	22	5	3	4	5	5	22	4	5	4	3	3	19	82

172	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	71
173	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	5	5	3	4	5	22	4	4	5	5	5	23	92
174	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	5	3	4	5	21	92
175	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	92
176	3	4	5	4	5	21	4	5	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	5	4	3	4	3	19	85
177	5	4	4	4	4	21	5	5	3	5	4	22	5	3	5	4	3	20	4	4	5	5	5	23	86
178	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	5	24	3	4	5	4	4	20	3	3	3	4	4	17	83
179	4	3	4	3	4	18	5	3	4	3	3	18	5	3	3	3	3	17	4	3	3	2	3	15	68
180	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22	4	5	3	4	4	20	3	4	4	4	3	18	82
181	3	4	5	5	4	21	5	4	5	4	5	23	4	5	5	5	3	22	4	5	5	5	4	23	89
182	4	5	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	3	21	5	4	5	3	4	21	85
183	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	5	19	3	4	3	4	4	18	74
184	5	5	4	4	5	23	3	5	4	4	3	19	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	4	21	86
185	5	5	3	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	86
186	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	3	19	4	5	5	5	5	24	87
187	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	95

188	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	5	23	4	5	4	3	3	19	4	5	5	5	5	24	90
189	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	3	5	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	91
190	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	3	4	4	4	3	18	5	5	4	4	4	22	84
191	3	5	5	5	5	23	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	2	19	4	4	4	1	5	18	84
192	4	5	4	5	1	19	5	1	2	1	2	11	5	1	5	2	5	18	1	2	5	4	4	16	64
193	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	4	21	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	3	22	92
194	4	4	5	5	5	23	5	3	5	2	4	19	5	4	3	3	4	19	4	5	5	5	5	24	85
195	4	5	4	5	4	22	5	4	4	3	4	20	4	3	4	4	5	20	5	3	4	4	3	19	81
196	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	5	5	4	3	3	20	83
197	3	5	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21	88
198	5	5	4	5	4	23	5	5	3	1	5	19	5	3	5	3	4	20	4	5	4	5	4	22	84
199	4	5	4	4	4	21	4	5	5	3	3	20	4	2	4	4	5	19	4	3	4	4	4	19	79
200	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	5	23	89
201	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23	3	4	5	5	5	22	5	3	4	4	5	21	89
202	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23	4	3	5	5	5	22	89
203	4	4	5	4	3	20	5	5	5	4	4	23	5	4	4	3	3	19	3	4	4	4	3	18	80

204	5	5	4	3	4	21	4	4	5	4	3	20	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	4	19	78
205	3	4	4	4	5	20	5	3	3	3	4	18	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	77
206	5	5	5	5	4	24	5	4	3	3	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	5	5	23	91
207	4	4	4	3	5	20	4	5	5	5	3	22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	81
208	5	5	4	4	5	23	3	5	4	4	3	19	5	4	5	4	4	22	5	5	5	4	4	23	87
209	5	5	3	5	4	22	4	5	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	4	22	88
210	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	3	21	4	5	4	3	3	19	4	5	5	5	5	24	89
211	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	3	22	5	4	5	3	4	21	5	5	5	5	5	25	91
212	5	4	5	5	5	24	5	3	5	5	5	23	4	5	4	5	5	23	5	3	5	4	5	22	92
213	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	4	22	3	5	4	5	5	22	4	5	5	4	5	23	90
214	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	4	23	3	4	5	5	3	20	5	5	4	4	4	22	86
215	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	4	5	2	20	4	4	4	1	5	18	84
216	4	5	4	5	1	19	5	1	2	1	2	11	5	1	5	2	4	17	1	2	5	4	5	17	64
217	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	4	21	5	4	4	5	5	23	3	4	5	5	3	20	89
218	4	4	5	5	5	23	5	3	5	2	3	18	5	5	3	3	4	20	4	5	5	5	5	24	85
219	4	5	4	5	4	22	5	4	5	3	5	22	4	3	4	4	5	20	5	3	4	4	3	19	83

220	5	4	4	4	5	22	3	4	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	5	4	3	3	20	81
221	3	5	4	4	4	20	5	5	4	5	4	23	4	3	5	4	5	21	4	3	4	4	5	20	84
222	5	5	4	5	4	23	4	5	3	1	3	16	4	3	5	3	4	19	4	5	4	5	4	22	80
223	4	5	4	4	4	21	5	5	5	3	5	23	4	2	4	4	5	19	4	3	4	4	4	19	82
224	4	5	5	5	5	24	5	4	3	5	5	22	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	5	23	92

## Apéndice H

### Certificados de validez de contenido de los instrumentos



#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Relaciones Humanas

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones primarias</b>							
1	¿Se siente capacitado para las relaciones interpersonales con sus colegas?	X		X		X		
2	¿Tiene facilidad para transmitir sus sentimientos, experiencias y objetivos personales?	X		X		X		
3	¿Practica la comunicación eficaz y asertiva con sus colegas?	X		X		X		
4	¿Se siente capacitado para afrontar los nuevos retos y cambios en su trabajo?	X		X		X		
5	¿Ud. se considera una persona con instinto, sensible, captadora rápida de situaciones?	X		X		X		
6	¿Es capaz de ponerse en el lugar de los demás para comprenderlos?	X		X		X		
7	¿Siente interés especial por los problemas sociales y humanos?	X		X		X		
8	¿Le parece fácil establecer amistad con sus colegas?	X		X		X		
9	¿Está dispuesto a aprender y enriquecerse con la opinión de sus colegas?	X		X		X		
10	¿Está a disposición de sus colegas, y proactivo a sus consultas?	X		X		X		



DIMENSIONES / ítems		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3	
DIMENSIÓN 1: Relaciones secundarias		Sí	No	Sí	No	Sí	No
11	¿Ud. se considera colaborador y con disposición al trabajo en equipo?	X		X		X	
12	¿Ud. siente que existe coherencia entre sus ideas, palabras y acciones cuando participa?	X		X		X	
13	¿Se considera capaz de obrar con justicia y equidad?	X		X		X	
14	¿Se considera sereno, equilibrado emocionalmente?	X		X		X	
15	¿Se considera una persona cordial y practica el buen trato con los demás?	X		X		X	
16	¿Tiene facilidad de palabra para expresar a los demás lo que piensa y siente?	X		X		X	
17	¿Se considera autosuficiente para reflexionar y meditar y corregir errores?	X		X		X	
18	¿Sus relaciones con los demás están basadas en la confianza y respeto mutuo?	X		X		X	
19	¿Es capaz de dejar que sus colegas se equivoquen para que aprendan de sus errores?	X		X		X	
20	¿Brinda apoyo a sus colegas para que puedan resolver con mayor facilidad sus problemas?	X		X		X	

Observaciones (precisar sí hay suficiencia): Excelente

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

Lima, 14 de diciembre de 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Hidalgo Torres Darwin William

DNI: 09472551

Especialidad del evaluador: Metodólogo en la investigación Científica.

HIDALGO TORRES DARWIN WILLIAM  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA  
DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo</b>							
1	¿Le agrada y está conforme con el trabajo que realiza cotidianamente?	X		X		X		
2	¿Produce o realiza un trabajo satisfactorio y de calidad?	X		X		X		
3	¿Cumple con los objetivos trazados, demostrando iniciativa en la realización de sus funciones?	X		X		X		
4	¿Cumple su trabajo y actividades en el tiempo programado y establecido?	X		X		X		
5	¿Propone nuevas ideas y muestra originalidad al enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>							
6	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de superación?	X		X		X		
7	¿Mantiene informado al Jefe encargado, sobre el avance en el trabajo y los problemas que puedan presentarse?	X		X		X		
8	¿Entrega información en forma oportuna y responsable?	X		X		X		
9	¿Demuestra autonomía y resuelve a tiempo imprevistos al interior del servicio?	X		X		X		
10	¿Reacciona eficientemente y de forma serena frente a los imprevistos que se presentan?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11	¿Colabora con sus colegas sin considerar: condición intelectual o económica, raza, religión, sexo, edad o minusvalías?	X		X		X	
12	¿Ayuda a resolver eficientemente dificultades o situaciones de conflicto al interior del equipo de trabajo?	X		X		X	
13	¿Informa y consulta oportunamente a su superior de cambios que pueden afectar directamente?	X		X		X	
14	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando buenas relaciones personales y el trabajo en equipo?	X		X		X	
15	¿Participa activamente para formar grupos de trabajo?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
16	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo?	X		X		X	
17	¿Colabora con actividades extraordinarias a sus funciones?	X		X		X	
18	¿Ud. está de acuerdo con la Misión y Visión de su institución?	X		X		X	
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición para la realización de trabajos y/o tareas delegadas por los jefes encargados?	X		X		X	
20	¿Aporta ideas que mejoren y consoliden los procesos de trabajo dentro de su servicio e institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Excelente

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

Lima, 14 de diciembre de 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Hidalgo Torres Darwin William

DNI: 09472551

Especialidad del evaluador: Metodólogo en la investigación Científica.

HIDALGO TORRES DARWIN WILLIAM  
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
ESPECIALISTA EN METODOLOGÍA  
DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA



<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Relaciones Humanas

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones primarias</b>							
1	¿Se siente capacitado para las relaciones interpersonales con sus colegas?	✓		✓		✓		
2	¿Tiene facilidad para transmitir sus sentimientos, experiencias y objetivos personales?	✓		✓		✓		
3	¿Practica la comunicación eficaz y asertiva con sus colegas?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente capacitado para afrontar los nuevos retos y cambios en su trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Ud. se considera una persona con instinto, sensible, captadora rápida de situaciones?	✓		✓		✓		
6	¿Es capaz de ponerse en el lugar de los demás para comprenderlos?	✓		✓		✓		
7	¿Siente interés especial por los problemas sociales y humanos?	✓		✓		✓		
8	¿Le parece fácil establecer amistad con sus colegas?	✓		✓		✓		
9	¿Está dispuesto a aprender y enriquecerse con la opinión de sus colegas?	✓		✓		✓		
10	¿Está a disposición de sus colegas, y proactivo a sus consultas?	✓		✓		✓		

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones secundarias</b>							
11	¿Ud. se considera colaborador y con disposición al trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
12	¿Ud. siente que existe coherencia entre sus ideas, palabras y acciones cuando participa?	✓		✓		✓	
13	¿Se considera capaz de obrar con justicia y equidad?	✓		✓		✓	
14	¿Se considera sereno, equilibrado emocionalmente?	✓		✓		✓	
15	¿Se considera una persona cordial y practica el buen trato con los demás?	✓		✓		✓	
16	¿Tiene facilidad de palabra para expresar a los demás lo que piensa y siente?	✓		✓		✓	
17	¿Se considera autosuficiente para reflexionar y meditar y corregir errores?	✓		✓		✓	
18	¿Sus relaciones con los demás están basadas en la confianza y respeto mutuo?	✓		✓		✓	
19	¿Es capaz de dejar que sus colegas se equivoquen para que aprendan de sus errores?	✓		✓		✓	
20	¿Brinda apoyo a sus colegas para que puedan resolver con mayor facilidad sus problemas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar sí hay suficiencia): Suficiente

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

Lima, 15 de diciembre de 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Alfonso Luis López

DNI: 0802401

Especialidad del evaluador: Psicología

  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión





### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo</b>								
1	¿Le agrada y está conforme con el trabajo que realiza cotidianamente?	✓		✓		✓		
2	¿Produce o realiza un trabajo satisfactorio y de calidad?	✓		✓		✓		
3	¿Cumple con los objetivos trazados, demostrando iniciativa en la realización de sus funciones?	✓		✓		✓		
4	¿Cumple su trabajo y actividades en el tiempo programado y establecido?	✓		✓		✓		
5	¿Propone nuevas ideas y muestra originalidad al enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>								
6	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de superación?	✓		✓		✓		
7	¿Mantiene informado al Jefe encargado, sobre el avance en el trabajo y los problemas que puedan presentarse?	✓		✓		✓		
8	¿Entrega información en forma oportunamente y responsable?	✓		✓		✓		
9	¿Demuestra autonomía y resuelve a tiempo imprevistos al interior del servicio?	✓		✓				
10	¿Reacciona eficientemente y de forma serena frente a los imprevistos que se presentan?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
11	¿Colabora con sus colegas sin considerar: condición intelectual o económica, raza, religión, sexo, edad o minusvalías?	✓		✓		✓	
12	¿Ayuda a resolver eficientemente dificultades o situaciones de conflicto al interior del equipo de trabajo?	✓		✓		✓	
13	¿Informa y consulta oportunamente a su superior de cambios que pueden afectar directamente?	✓		✓		✓	
14	¿Promueve un clima laboral positivo, propiciando buenas relaciones personales y el trabajo en equipo?	✓		✓		✓	
15	¿Participa activamente para formar grupos de trabajo?						
<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
16	¿Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo?	✓		✓		✓	
17	¿Colabora con actividades extraordinarias a sus funciones?	✓		✓		✓	
18	¿Ud. está de acuerdo con la Misión y Visión de su institución?	✓		✓		✓	
19	¿Asume con agrado y demuestra buena disposición para la realización de trabajos y/o tareas delegadas por los jefes encargados?	✓		✓		✓	
20	¿Aporta ideas que mejoren y consoliden los procesos de trabajo dentro de su servicio e institución?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

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

Lima, 15 de diciembre de 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr Alfonso Luis Lora

DNI: 08062401

Especialidad del evaluador: Psicología

  
Firma

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Relaciones Humanas

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones primarias</b>							
1	¿Se siente capacitado para las relaciones interpersonales con sus colegas?	X		X		X		
2	¿Tiene facilidad para transmitir sus sentimientos, experiencias y objetivos personales?	X		X		X		
3	¿Practica la comunicación eficaz y asertiva con sus colegas?	X		X		X		
4	¿Se siente capacitado para afrontar los nuevos retos y cambios en su trabajo?	X		X		X		
5	¿Ud. se considera una persona con instinto, sensible, captadora rápida de situaciones?	X		X		X		
6	¿Es capaz de ponerse en el lugar de los demás para comprenderlos?	X		X		X		
7	¿Siente interés especial por los problemas sociales y humanos?	X		X		X		
8	¿Le parece fácil establecer amistad con sus colegas?	X		X		X		
9	¿Está dispuesto a aprender y enriquecerse con la opinión de sus colegas?	X		X		X		
10	¿Está a disposición de sus colegas, y proactivo a sus consultas?	X		X		X		

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones secundarias</b>							
11	¿Ud. se considera colaborador y con disposición al trabajo en equipo?	X		X		X	
12	¿Ud. siente que existe coherencia entre sus ideas, palabras y acciones cuando participa?	X		X		X	
13	¿Se considera capaz de obrar con justicia y equidad?	X		X		X	
14	¿Se considera sereno, equilibrado emocionalmente?	X		X		X	
15	¿Se considera una persona cordial y practica el buen trato con los demás?	X		X		X	
16	¿Tiene facilidad de palabra para expresar a los demás lo que piensa y siente?	X		X		X	
17	¿Se considera autosuficiente para reflexionar y meditar y corregir errores?	X		X		X	
18	¿Sus relaciones con los demás están basadas en la confianza y respeto mutuo?	X		X		X	
19	¿Es capaz de dejar que sus colegas se equivoquen para que aprendan de sus errores?	X		X		X	
20	¿Brinda apoyo a sus colegas para que puedan resolver con mayor facilidad sus problemas?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

17 de setiembre del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mg. Santiago A. Gallarday Morales      DNI: 25514954

Especialidad del evaluador: Mg. en docencia e investigación universitaria.



Santiago A. Gallarday Morales

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad del trabajo</b>							
1	¿Le agrada y está conforme con el trabajo que realiza cotidianamente?	X		X		X		
2	¿Produce o realiza un trabajo satisfactorio y de calidad?	X		X		X		
3	¿Cumple con los objetivos trazados, demostrando iniciativa en la realización de sus funciones?	X		X		X		
4	¿Cumple su trabajo y actividades en el tiempo programado y establecido?	X		X		X		
5	¿Propone nuevas ideas y muestra originalidad al enfrentar o manejar situaciones de trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Responsabilidad</b>							
6	¿Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de superación?	X		X		X		
7	¿Mantiene informado al Jefe encargado, sobre el avance en el trabajo y los problemas que puedan presentarse?	X		X		X		
8	¿Entrega información en forma oportuna y responsable?	X		X		X		
9	¿Demuestra autonomía y resuelve a tiempo imprevistos al interior del servicio?	X		X		X		
10	¿Reacciona eficientemente y de forma serena frente a los imprevistos que se presentan?	X		X		X		

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 1: Relaciones secundarias</b>							
11	¿Ud. se considera colaborador y con disposición al trabajo en equipo?	X		X		X	
12	¿Ud. siente que existe coherencia entre sus ideas, palabras y acciones cuando participa?	X		X		X	
13	¿Se considera capaz de obrar con justicia y equidad?	X		X		X	
14	¿Se considera sereno, equilibrado emocionalmente?	X		X		X	
15	¿Se considera una persona cordial y practica el buen trato con los demás?	X		X		X	
16	¿Tiene facilidad de palabra para expresar a los demás lo que piensa y siente?	X		X		X	
17	¿Se considera autosuficiente para reflexionar y meditar y corregir errores?	X		X		X	
18	¿Sus relaciones con los demás están basadas en la confianza y respeto mutuo?	X		X		X	
19	¿Es capaz de dejar que sus colegas se equivoquen para que aprendan de sus errores?	X		X		X	
20	¿Brinda apoyo a sus colegas para que puedan resolver con mayor facilidad sus problemas?	X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

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

17 de setiembre del 2016.

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mg. Santiago A. Gallarday Morales      DNI: 25514954

Especialidad del evaluador: Mg. en docencia e investigación universitaria.



Santiago A. Gallarday Morales

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**ANEXO I: Artículo científico**



Relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de  
Chancay 2016

LUYZ1@hotmail.com

Luis Alejandro Paredes León

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las Relaciones humanas y el Desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico prospectivo, diseño no experimental transversal, descriptivo correlacional. La población de estudio consideró a los 536 trabajadores que laboran en el Hospital de Chancay de donde se obtuvo una muestra probabilística de 224 trabajadores. La recolección de la información se llevó a cabo con la técnica de la encuesta; siendo el instrumento el cuestionario, tanto para las relaciones humanas como para el desempeño laboral; la confiabilidad de los cuestionarios estuvo dado por un Alfa de Cronbach igual a 0,876 y 0,870 respectivamente y su validación de contenido se realizó a través de juicios de expertos. Entre los resultados se halló un Rho de Spearman = 0.559 indicando una correlación directa positiva media frente a un valor de prueba  $p = 0,000 < 0.05$  que indica que existe relación significativa; con esto se llegó a la conclusión que existe relación directa positiva media significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. El estudio realizado recomienda continuar desarrollando estudios sobre relaciones humanas y desempeño laboral, dado que en la administración pública existe poca evidencia de implementación de mecanismos que contribuyan al desarrollo de temas relacionados a las relaciones humanas y su relación con el desempeño laboral.

*Palabras clave: relaciones humanas, desempeño laboral*

## Abstrac

The present research aims to determine the relationship between Human Relations and the Work performance of the workers of Hospital de Chancay 2016. The methodology was developed under a quantitative approach, type of prospective basic study, non-experimental cross-sectional design, correlational descriptive. The study population considered the 536 workers working in the Hospital de Chancay from which a probabilistic sample of 224 workers was obtained. Data collection was carried out using the survey technique; the instrument being the questionnaire, both for human relations and for work performance; the reliability of the questionnaires was given by a Cronbach Alfa

equal to 0.876 and 0.870 respectively and their validation of content was done through expert judgments. Among the results we found a Spearman Rho = 0.559 indicating a mean positive direct correlation against a test value  $p = 0.000 < 0.05$  indicating that there is a significant relationship; with this it was concluded that there is a significant positive direct relationship between the human relations and the work performance of the workers of Hospital de Chancay 2016. The study recommends to continue developing studies on human relations and work performance, given that in administration there is little evidence of implementation of mechanisms that contribute to the development of issues related to human relations and their relation to work performance.

Key words: human relations, job performance.

### **Introducción**

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016. El estudio considera dos variables: la variable Relaciones humanas con dos dimensiones; relaciones primarias y relaciones secundarias y la variable Desempeño laboral donde se consideró cuatro dimensiones: calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional. El trabajo se desarrolló considerando el esquema de investigación propuesto por la universidad; así el capítulo I está compuesto por la introducción aquí se presentan antecedentes internacionales y nacionales; el fundamento teórico de cada una de las variable y de sus dimensiones, se trata sobre la justificaciones del estudio y partiendo de la realidad problemática se formula el problema general y los específicos, a partir de los cuales se formulan el objetivo y la hipótesis tanto general como específicos. En el capítulo II se dan las definiciones operacionales de las variables de la tesis; la metodología de estudio con el enfoque, el método, el tipo y diseño de investigación, se define la población de estudio y la muestra; se describe la técnica e instrumentos usados en la recolección de datos del estudio. En el capítulo III se trabajan los resultados a partir de los datos recolectados y procesados en el programa estadístico SPSS V22. En el capítulo IV se discuten e interpretan los resultados; en el capítulo V se dan las conclusiones; en el capítulo VI se describen las recomendaciones; en el capítulo VII las referencias bibliográficas, finalizando con los anexos; así mismo hay que

tener en cuenta la lista de tablas y figuras consideradas en el desarrollo de la tesis.

### **Revisión de la Literatura**

Respecto a las relaciones humanas Soria (2004) manifiesta:

Las relaciones humanas en sí no son fáciles de definir, sin embargo se puede considerar que constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo deberían ser la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual. Su finalidad última es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha. (p. 19)

Por su parte Dubrin, (2008) manifiesta:

Las relaciones Humanas necesitan de nuestras habilidades interpersonales para relacionarnos con los demás y poder entender la personalidad de cada individuo para poder crear vínculos que permitan una buena convivencia en las organizaciones (p. 16)

Se consideró en el estudio para las relaciones humanas, las dimensiones que Soria (2004) plantea: Relaciones primarias y relaciones secundarias.

Según Soria (2004) nos dice que:

Las relaciones primarias son de carácter íntimo y envuelven la mayor parte de la personalidad del individuo, por lo tanto requiere mayor tiempo y contacto con las personas involucradas ya que esto permitirá afianzar más los lazos y hacerlo duradero (Pág. 181)

Del mismo modo Soria (2004) refiere que:

Las relaciones secundarias son más superficiales y no implican amistad íntima entre las personas. Se dice que en la sociedad actual hay un mayor predominio de este tipo de relaciones dada la proliferación de organizaciones a través de las cuales pasa el individuo (Pág. 181)

Por otro lado respecto al desempeño laboral, Chiavenato (2009) nos dice:

El desempeño laboral es la realización de un trabajo de calidad, con responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas, las cuales implican un desempeño individual o trabajo en equipo y la identificación con la organización y sus objetivos (p. 264)

También Robbins y Judge (2013) nos dice que:

El desempeño laboral es la combinación de la eficacia y la eficiencia al realizar las tareas fundamentales del puesto, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades en la producción de bienes o servicios o tareas administrativas (p. 555)

En la investigación se consideró desde la perspectiva de Chiavenato (2009) cuatro dimensiones para el desempeño laboral; calidad de trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo y compromiso institucional.

De acuerdo a esto Chiavenato (2011) infiere:

La calidad de trabajo es el cumplimiento exigido de la actividad humana; es decir se debe mostrar capacidad de cumplimiento, entendimiento y conocimiento de las tareas que se le asigne (p. 216)

Del mismo modo Chiavenato (2009) nos dice que:

La responsabilidad radica en la conciencia de la persona en conocer y poder cumplir con las funciones y tareas asignadas. Debe existir una responsabilidad personal en planificar y ejecutar las tareas y una autonomía propia en su desempeño (p. 494)

Así mismo Chiavenato (2008) manifiesta:

El trabajo en equipo, es la mutua acción de un conjunto de individuos con objetivos comunes definidos; sus integrantes comparten los mismos intereses, deciden y actúan conjuntamente, interconectando e intercambiando sus ideas y teniendo buenas relaciones emocionales y afectivas (p. 233)

También Chiavenato (2008) menciona:

El compromiso institucional, es el sentimiento y la comprensión en sí de la institución como un sistema complejo y humano, con características, cultura y valores propios, donde se desarrolle buenas relaciones entre el personal y la institución para lograr una gestión comprometida y participativa (p. 348)

### **Objetivo**

Determinar la relación entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay 2016.

### **Metodología**

Se usó el método hipotético deductivo; que de acuerdo a Bernal (2010) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.” (p. 60). Según la finalidad: la investigación es de tipo básica, Sierra (2007) nos dice, “se llama básica porque es el fundamento de otra investigación; mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales” (p. 32). Según tiempo de ocurrencia: Investigación prospectiva, porque relaciona los tiempos en las que se llevara a cabo el estudio. El diseño del estudio es no experimental, puesto que no se manipulan las variables de estudio. “Las investigaciones no experimentales se realiza sin ninguna manipulación deliberada de variables; es decir, solo se observan los fenómenos de forma natural para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández, Baptista 2014 p. 149). Es transversal, porque su finalidad es recoger datos en un determinado momento. “El diseño no experimental transversal describe variables y analiza su acontecimiento e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014 p.151). Es correlacional, porque busca determinar la correlación o asociación que existe entre las dos variables de estudio. “Las investigaciones de correlación tienen como finalidad determinar la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p. 150).

## Resultados

Los resultados de los niveles comparativos entre las relaciones humanas y el desempeño laboral señalan básicamente que el 79.9% de los trabajadores del hospital manifiestan que el nivel de las relaciones humanas es alto por lo que el nivel del desempeño laboral es bueno. Por otro lado de acuerdo a la estadística inferencial para un nivel de confianza al 95% se obtuvo para la prueba de hipótesis general un Rho de Spearman de 0.599 lo que indica que existe una correlación positiva media entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay en el 2016. De igual manera para las hipótesis específicas, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,545 que indica que existe una correlación positiva media entre las relaciones humanas y la Calidad de trabajo. Del mismo modo un Rho de Spearman de 0,501 para la correlación positiva media entre las relaciones humanas y la responsabilidad. También un Rho de Spearman = 0,521 para la correlación positiva media entre las relaciones humanas y el Trabajo en equipo. Finalmente un Rho de Spearman de 0,421 para una correlación positiva baja entre las relaciones humanas y el Compromiso institucional.

## Discusión

En la prueba de hipótesis general los resultados hallados fueron, Rho de Spearman de 0.599 frente a un grado de significancia estadística de  $p = 0.000 < 0,05$  lo cual significa que existe una correlación positiva media significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay en el 2016.

Un resultado similar se puede observar en la investigación de Campos y Castañeda (2014) que encontraron que existe una correlación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los docentes de las I.E. públicas del distrito de San Juan de Miraflores en el 2013, para las pruebas de correlación de Spearman, con un Rho de correlación de 0.667 y un valor de  $p = 0.000 < 0.05$

Por su parte Lapa y Mejía (2015) en su trabajo encuentran resultados que corroboran nuestra investigación. Los autores indican que para niveles bajos en la dimensión relaciones interpersonales del desempeño laboral el 9% de los técnicos encuentra un clima organizacional deteriorado, mientras que si las relaciones



personales están en un nivel medio el 26% del personal mantiene un clima organizacional regular, por otro lado existiendo un buen clima organizacional el 16% de los técnicos mantienen un nivel alto en las relaciones interpersonales. Concluyen diciendo que existe correlación directa significativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.614, entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2014 para un nivel de confianza del 95% ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

También Oré (2014) en su estudio encontró una relación directa significativa entre la Gestión de la calidad y el Desempeño laboral del personal administrativo del hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 201 al realizar sus pruebas de correlación inferencial, donde el coeficiente de correlación es de 0.492 y la significancia de 0.003.

Esta discusión nos lleva a explicar que tanto las relaciones humanas como el desempeño laboral en cualquier institución son fundamentales para el desarrollo de su recurso humano y el logro de sus objetivos; la relación que existe entre estas dos variables es evidente y el tipo y grado de relación se darán de acuerdo al contexto y realidad de cada organización.

### **Conclusiones**

Para el objetivo general, el estudio concluye que existe relación positiva media significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay en el 2016. Un resultado similar se encontró para los cuatro objetivos específicos y se recomienda estrategias y políticas que incentiven la investigación, capacitación, implementación y otras medidas que ayuden a conocer, desarrollar y practicar las relaciones humanas junto con el desempeño laboral de los trabajadores del sector público.

### **Referencias**

- Alvizuri, E. (2016). *Clima laboral y relaciones Humanas de los docentes universitarios, año 2015*. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Educación. Universidad César Vallejo. Lima –Perú.
- Barragán, A. (2015). *Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del Hospital básico 7bl Loja y la intervención del trabajador social*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Trabajo

- Social. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10544/1/tesis%20biblioteca%20adriana.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia: Pearson Educación.
- Castellanos, J. y Castellanos, C. (2011). *La gestión del desempeño en las organizaciones. Concepciones teóricas*. España: Ariel
- Campos, M. y Castañeda, V. (2014). *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores 2013*. Tesis para optar el título profesional de: Magister en Administración de la educación. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.
- Chávez, N. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación -distrito de Chorrillos, 2014*. Tesis para optar el grado académico de magister en Gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Novena edición. México: McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Segunda edición. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. Tercera edición. México: McGraw Hill.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo*. Novena Edición. México: Pearson educación.
- Drucker, P. (2002). *La gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas*. Octava edición. Buenos Aires / Argentina: El Ateneo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Lapa, V. y Mejía, M. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los técnicos de enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue. El Agustino. Lima. 2014*. Tesis para optar el grado de: Magister en Gestión de los servicios de la salud. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.
- Oré, V. (2014). *Gestión de la calidad y Desempeño laboral del personal en el Hospital María Auxiliadora –Distrito de San Juan de Miraflores 2013*. Tesis

para optar el grado de magister en Gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima- Perú.

- Pérez, C. (2013). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*. Tesis para optar el grado de magister en Psicología con orientación laboral y organizacional. Universidad Autónoma de Nuevo León México. Recuperada de: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Quinceava edición. México: Pearson Educación.
- Sierra, R. (2007). *Técnicas de Investigación Social*. España: Paraninfo.
- Soria, V. (2004). *Relaciones humanas*. Segunda edición. México: Limusa Noriega.
- Stoner J, Freeman R, Gilbert D. (2003). *Administración*. Sexta edición. México: Pearson Educación.