



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones interpersonales y desempeño laboral del
personal de enfermería de neonatología Hospital
Arzobispo Loayza Lima 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Marisol Esther Cristina Muñoz Campos

ASESOR:

Mg. Daniel Ángel Córdova Sotomayor

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

PERÚ - 2017

Página de Jurado

Dr. Joaquín Vertiz Osores
Presidente

Dra. Nancy Cuenca Robles
Secretario

Dr. Chantal Jara Aguirre
Vocal

Dedicatoria

A Jorge y Fernando razón de mi existir
y a mi esposo Jorge motivo de estímulo
permanente de mis esfuerzos y
sacrificios para ser cada día mejor
madre y profesional.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mis compañeros, asesores, docentes y directivos que han colaborado en la materialización de la presente investigación.

A mis familiares por su apoyo en mi formación profesional, quienes a la distancia supieron siempre transmitir su confianza y aliento para que supiera mantener el equilibrio como persona.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marisol Esther Cristina Muñoz Campos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10135477, con la tesis titulada “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; 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 : Los Olivos 12 Diciembre 2015

Firma :

Nombres y apellidos : Marisol Esther Cristina Muñoz Campos

D.N.I. : 10135477

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión de los servicios de la salud, presento el trabajo de investigación titulado: Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”. En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015, con una población finita de 68 profesionales de enfermería, y una muestra no probabilística de la misma cantidad.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, luego en la quinta sección exponer las conclusiones, seguidamente en la sexta sección se dan las recomendaciones pertinentes y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	14
1.2. Justificación	43
1.3. Problema	44
1.4. Hipótesis	47
1.5. Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3. Metodología	52
2.4. Tipos de estudio	52
2.5. Diseño	52
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	58
2.9. Aspectos éticos	59
III. RESULTADOS	60
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS	81
ANEXOS	89

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable relaciones interpersonales	51
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral	51
Tabla 3	Distribución de la población	53
Tabla 4	Distribución de la muestra	54
Tabla 5	Validez de contenido del instrumento de relaciones interpersonales por juicio de expertos	56
Tabla 6	Estadístico de fiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales	56
Tabla 7	Escalas y baremos de la variable relaciones interpersonales	56
Tabla 8	Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos	57
Tabla 9	Estadístico de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	58
Tabla 10	Escalas y baremos de la variable desempeño laboral	58
Tabla 11	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales	61
Tabla 12	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión comunicación	62
Tabla 13	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión actitudes	63
Tabla 14	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión trato	64
Tabla 15	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño laboral	65
Tabla 16	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión aspectos ligados a la gestión	66
Tabla 17	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión aspectos ligados a la productividad	67

Tabla 18	Distribución de trabajadores según niveles de la dimensión aspectos ligados a la persona	68
Tabla 19	Prueba de normalidad	69
Tabla 20	Prueba de correlación de Spearman de Relaciones interpersonales y desempeño laboral	70
Tabla 21	Prueba de correlación de Spearman de comunicación y desempeño laboral	71
Tabla 22	Prueba de correlación de Spearman de actitudes y desempeño laboral	72
Tabla 23	Prueba de correlación de Spearman de trato y desempeño laboral	73

Lista de figuras

Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	53
Figura 2	Niveles de frecuencia de la variable Relaciones interpersonales.	61
Figura 3	Niveles de frecuencia de la dimensión comunicación	62
Figura 4	Niveles de frecuencia de la dimensión actitudes	63
Figura 5	Niveles de frecuencia de la dimensión trato	64
Figura 6	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño laboral.	65
Figura 7	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la gestión	66
Figura 8	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la productividad	67
Figura 9	Niveles de frecuencia de la dimensión aspectos ligados a la persona.	68

Resumen

A continuación se presenta una síntesis de la investigación “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015”

El objetivo de la investigación estuvo dirigido a determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. La investigación es de tipo sustantiva, el nivel es descriptivo correlacional y el diseño utilizado es no experimental, de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores de enfermería de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Para recolectar los datos se utilizaron los instrumentos de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral. El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS (versión 22).

Realizado el análisis descriptivo y la correlación a través del coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho = 0,754$, interpretándose como alta relación entre las variables, con una $p = 0,00$ ($p < 0,05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula por lo tanto los resultados señalan que existe relación positiva y significativa entre las variables.

Palabras clave: relaciones interpersonales, desempeño laboral, comunicación, la actitud y el trato

Abstract

This is a summary of the investigation "Interpersonal relationships and job performance of nurses neonatal Arzobispo Loayza Hospital Lima 2015"

The aim of the research was aimed at determining the relationship between interpersonal relationships and job performance of nurses in neonatology Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. The research is substantive type, the level is descriptive correlational design used is not experimental, transversal. The sampling was non-probabilistic intentional sample consisted of 68 nursing workers from Archbishop Loayza Hospital neonatology Lima 2015.

To collect the data variables instruments interpersonal relationships and job performance were used. Data processing was performed using SPSS software (version 22).

It made the descriptive analysis and correlation through coefficient Rho Spearman, with a score of $Rho = 754$, interpreted as a high ratio between variable, $\rho = 0.00$ ($p < 0.05$), with which rejects the null hypothesis therefore the results indicate that there is significant positive relationship between the variables.

Keywords: interpersonal relationships, job performance, communication, attitude and treatment