



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral
en los trabajadores de Clas cruce con Shumba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Fernández Guerrero, Robert Manuel (ORCID: [0000-0002-0350-0786](https://orcid.org/0000-0002-0350-0786))

ASESOR:

M. Sc. Mejia Pinedo, Davis Alberto (ORCID: [0000-0002-8790-1682](https://orcid.org/0000-0002-8790-1682))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mi infinito amor y admiración dedico este logro a mis padres, por su incondicional apoyo y orientación.

A mis hermanos, por su confianza y apoyo moral para seguir creciendo profesionalmente.

Agradecimiento

A Dios, por siempre protegerme y bendecirme permitiéndome cumplir mi meta profesional.

A la casa de estudios, ya que mediante su programa académico me ha permitido culminar exitosamente mi maestría.

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.1.1. Tipo de investigación.	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la dimensión organización y la variable rendimiento laboral.....	20
Tabla 2. Relación entre la dimensión satisfacción y la variable rendimiento laboral.....	21
Tabla 3. Relación entre la dimensión compañerismo y la variable rendimiento laboral.....	22
Tabla 4. Relación entre la dimensión confianza y la variable rendimiento laboral.....	23
Tabla 5. Relación entre la variable dimensiones interpersonales y la variable rendimiento.....	24

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la dimensión Organización.....	55
Figura 2. Resultados de la dimensión Satisfacción.....	56
Figura 3. Resultados de la dimensión Compañerismo.....	57
Figura 4. Resultados de la dimensión Confianza.....	58
Figura 5. Resultados de la dimensión Responsabilidad.....	59
Figura 6. Resultados de la dimensión: Asistencia y Puntualidad.....	60
Figura 7. Resultados de la dimensión Empatía.....	61
Figura 8. Resultados de la dimensión Calidad de trabajo.....	62
Figura 9. Resultados de la variable Relaciones interpersonales.....	63
Figura 10. Resultados de la variable Rendimiento laboral.....	64

Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal; Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., metodológicamente se llevó a cabo una investigación tipo básica con un enfoque cuantitativo, el diseño corresponde a un no experimental siendo el nivel descriptivo correlacional, la muestra fue integrada por 36 colaboradores, para la recolección de datos se recurrió a la técnica de la encuesta como también a la observación, siendo parte ellas los instrumentos del cuestionario y la ficha de observación, como importantes resultados, se tuvo que del total de los participantes, respecto a las relaciones interpersonales el 41.67% (n=15) la considera deficiente, y el 38.89% (n=14) la considera buena, mientras que sobre el rendimiento laboral, el 44.44% (n=16) consideran lo considera como deficiente y el 33.33% (n=12) lo estima en un nivel bueno, concluyéndose: que las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., al tenerse un valor Rho de Spearman de 0.701 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, rendimiento laboral, Centro de salud.

Abstract

The study had as main objective; To determine the relationship between interpersonal relationships and work performance of the workers of the CLAS Cruce de Shumba, 2022. Methodologically, a basic type of research was carried out with a quantitative approach, the design corresponds to a non-experimental one, the descriptive level being correlational, the The sample was made up of 36 collaborators, for the data collection the survey technique was used as well as the observation, being part of them the instruments of the questionnaire and the observation sheet, as important results, it was had that of the total of the participants, regarding interpersonal relationships, 41.67% (n=15) consider it deficient, and 38.89% (n=14) consider it good, while regarding work performance, 44.44% (n=16) consider it to be as deficient and 33.33% (n=12) consider it to be at a good level, concluding: that interpersonal relationships are directly and significantly related to lab performance oral in the workers of the CLAS Cruce de Shumba, 2022., having a Spearman's Rho value of 0.701 and Bilateral Sig. of $0.00 < 0.05$.

Keywords: Interpersonal relationships, work performance, Health Center.

I. INTRODUCCIÓN

En lo que concierne a la realidad problemática, dentro del sector salud, referirse al talento humano y su comportamiento es un tema muy complejo, donde intervienen distintos factores, ya sean tecnológicos, psicológicos u organizacionales, los mismos que influyen en el rendimiento del personal de salud. Los actuales cambios epidemiológicos que atraviesa el mundo, además de los problemas sociales y políticos que atraviesa la nación, requiere una atención inmediata en lo que es gestión del recurso humano, para poder hacer frente a los problemas y tener una mayor eficacia en la gestión de la salud.

Hoy en día las relaciones interpersonales son de suma importancia dentro de la sociedad, ya que diariamente se convive con distintos individuos, las cuales tienen distintas formas de pensar o sentir, diferentes maneras de expresarse, comunicar o dar una idea, por ello, se requiere de una convivencia armoniosa para generar una adecuada calidad de vida. Hablar de ellas, también es sinónimo de referirse a las relaciones humanas, que consiste en un grupo de interacciones que se da entre un ser o varios humanos que son parte de un mismo grupo social y que tienen una meta en común o sentimientos parecidos que fortalece su lazo de amistad. Entonces, las relaciones interpersonales juegan un rol primordial dentro de una entidad, aunque, está no es suficiente para aumentar el rendimiento laboral, si puede apoyar significativamente en el comportamiento o conducta del trabajador (Murillo, 2004).

Estas relaciones requieren gestionar las emociones positivas y negativas; enfrentar sucesos desagradables o emocionantes. establecer negociaciones entre las formas de vida e interacción de un grupo de personas en la organización a fin de compatibilizar las propias necesidades con las de otra persona. Para ello se requiere la comunicación exitosa, el control de los sentimientos y conductas. Sin embargo, a hace difícil compatibilizar entre los grupos de interés lo cual genera conductas negativas y crean insatisfacción. (Wiemann, 2011).

Llevar a cabo, habilidades de comunicación de forma verbal o no, es sustancial para fortalecer los resultados y generar paz y confianza en las relaciones entre el personal. De acuerdo a un estudio realizado por Albert (1999), señaló que un 38% de la incidencia que tiene la comunicación es en la fuerza de la voz, en cambio, solo un 7% tiene que ver con las palabras. Actualmente el hombre cree que trabajar o moldear el aspecto verbal es suficiente para crear buenos lazos de amistad y relaciones, pero, sin embargo, este debe ser complementado con la postura corporal, la manera de demostrar los gestos, un buen contacto visual, son elementos que ayudan a generar una mejor relación interpersonal.

Los beneficios de saber lograr relaciones interpersonales saludables son muchos, lo cual facilita tener un ambiente armonioso dentro de la institución, además, de saber comunicar eficazmente en lugar correcto y con las personas idóneas. En las organizaciones las relaciones entre los compañeros son vistas como un factor positivo, pero a la vez pueden convertirse en un factor estresante, la mala convivencia y distintas creencias entre el equipo de trabajo y los directivos, puede generar una atmósfera hostil que conlleva al estrés laboral y a la reducción de un buen rendimiento laboral.

En base a la problemática expuesta, el problema general formulado es ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?, y como problemas secundarios; ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión compañerismo y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?.

La investigación se justifica teóricamente, porque contribuirá con más teoría respecto a las variables que se estudian, ampliando así más bases teóricas para otras investigaciones, por su aporte práctico, los resultados que se obtengan permitirán a quienes gerencien el CLAS Cruce de Shumba a tomar

las acciones correctivas y estrategias necesarias para mejorar las relaciones interpersonales y por ende el rendimiento. Metodológicamente, la creación de los instrumentos que han sido validados y son confiables, servirán de fuente para futuras investigaciones.

Por tanto, el objetivo general es; Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., siendo los objetivos específicos: Conocer la relación entre la dimensión organización y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; Estudiar la relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; Identificar la relación entre la dimensión compañerismo y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; Diagnosticar la relación entre la dimensión confianza y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Entonces, se tiene como hipótesis general; H_i : Las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., y como hipótesis nula; H_o : Las relaciones interpersonales no se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., por ello, las hipótesis específicas son: HE_1 : La dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; HE_2 : La dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; HE_3 : La dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022; HE_4 : La dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios que sirven como antecedentes de esta investigación, se cuenta con los siguientes:

Dentro del entorno internacional, Pazmiño (2017), en su tesis “Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua”. El trabajo se enfocó en reconocer la incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño de los trabajadores; bajo el enfoque cuantitativo-cualitativo. Logrando tener como hallazgo, que el factor social tiene un impacto primordial dentro de la productividad, como también en la satisfacción y comunicación del personal al llevar a cabo sus labores diarias, llegando a concluir, que las relaciones interpersonales se asocian directamente en el desempeño del personal.

Así mismo Rivas (2018), en su tesis “Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa San Pablo, Santa Elena, Ecuador, 2018”, la investigación fue de método cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental, contó con una muestra de 30 docentes. Como resultados tuvo que el nivel de las relaciones interpersonales es bueno, según el 53%, de similar modo el desempeño tiene un grado alto (93%), concluyó que: Existe relación significativa directa entre una variable y la otra, al tenerse un valor Pearson de 0,544** y valor P (Sig.= 0.002 < 0.01).

Además, Moreno y Pérez (2018), En su trabajo de investigación “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”. Este trabajo tuvo como fin calcular el valor de las relaciones interpersonales sobre el comportamiento del personal, siendo el estudio de diseño no experimental y el corte transversal, tuvo una subpoblación de 62 trabajadores, concluyendo: Que la dimensión comunicación se correlaciona significativamente con las relaciones interpersonales.

Del mismo modo, Junco (2020), en su investigación “Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo” fue de carácter cuantitativo, de nivel correlacional, contó con una muestra de 47 individuos. Se evidenció dificultades en la subdimensión de comunicación y de elementos vinculados a la persona. Se determinó una vinculación directa significativa entre las variables siendo el Rho Pearson de 0.856.

Así mismo, Solórzano et al., (2020), En su trabajo de investigación “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí”. Planteó como finalidad: Estudiar el ambiente laboral y su impacto en las actividades laborales de los trabajadores de una entidad pública de Ecuador. Tipo de estudio fue descriptiva correlacional. El universo y muestra lo conformó 27 funcionarios, como hallazgo se pudo comprobar que existe un débil clima laboral que se asocia al bajo rendimiento del personal, influyendo factores como poca remuneración, comunicación y otros.

Finalmente encontramos que, Ponce y Gómez (2021), en su investigación tuvo como finalidad calcular la “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí”. Se utilizó un diseño no experimental transversal, la muestra la conformaron 35 personas, concluyendo que el clima organizacional tiene influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores, ya que así fue percibido por el 91% de los participantes, asimismo, el personal manifestó tener un buen estado de satisfacción y buena comunicación con el equipo de trabajo.

Dentro del contexto nacional también existen trabajos vinculados al estudio, Salazar (2017), en su estudio, “Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao” , tuvo como fin; Estudiar las relaciones y el rendimiento del personal, metodológicamente se dio inicio a un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, utilizó cuestionarios para recoger información, por lo cual indicó que: hay una relación positiva entre las relaciones interpersonales y rendimiento del personal. Así mismo concluye que el trabajo en equipo presenta un grado regular.

Así mismo tenemos, a López (2017), en su estudio estableció como objeto Hallar la asociación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del personal de enfermería. La subpoblación lo integraron 40 enfermeras, llevó a cabo el método analítico sintético, según el marco metodológico fue tipo básica de carácter descriptivo, se obtuvo datos por medio de los cuestionarios, concluyendo que: Hay una asociación positiva entre una y otra variable, ya que se tuvo un coeficiente Spearman de 0.750 y valor Sig. 0,000.

Del mismo modo, Ustua (2022), en su investigación “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi – 2017”. El trabajo fue de carácter cuantitativo presentando un diseño no experimental, la muestra estudiada corresponde a 59 personas, para lograr obtener información acudió al cuestionario, concluyendo que las relaciones interpersonales guardan un vínculo positivo con el rendimiento del personal de salud, así lo demuestra el coeficiente Chi cuadrado con valor 135,430 y el valor P de $0,000 < 0,05$.

Por otro lado, Aguilar y Huamaní (2019), en su estudio la finalidad fue “Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Metodológicamente el trabajo fue tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. Los participantes fueron 60 enfermeros, los hallazgos obtenidos fue que las relaciones interpersonales tienen un estado deficiente de acuerdo al (61.7%) de la muestra, todo lo contrario, con el desempeño de los trabajadores que si es bueno según el (73.3%), Concluyéndose que hay una correlación significativa entre una y otra variable, al ser el valor P ($0,000 < 0,05$).

Así también, Venturo (2019), en su investigación “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019”. Dentro del marco metodológico, se dio inicio a una investigación cuantitativa de nivel correlacional, el universo fue 200 enfermeros, como principales resultados se tuvo que, el grado de las relaciones interpersonales es medio según el (62,7%) de similar modo, el estado del desempeño es regular de acuerdo al (59,3%) de la muestra

estudiada, se concluyo que: de acuerdo al coeficiente Kendal, con valor de 0,897 y Sig. Bilateral de 0,001., las relaciones interpersonal tiene una relación directa alta con el desempeño.

Como también, Otero (2020), en su investigación “Impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro, 2020” investigación de tipo cuantitativo-descriptivo, de diseño no experimental. La subpoblación lo conformaron 50 colaboradores, obteniendo resultados que evidenciaron un 99% de seguridad, que ambas variables se asocian significativamente, ya que el valor P fue $(0,002 < 0,05)$.

Dentro del entorno local, no se ha encontrado estudios asociados que ayuden con la investigación, por lo tanto, este trabajo será de aporte para futuros estudios.

Respecto a las definiciones de ambas variables, se recurrió al apoyo de diversos autores, teniéndose lo siguiente:

Continuamente, se detalla definiciones sobre las relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral, según diversos autores:

Dentro del entorno de la psicología se ha estudiado el comportamiento del hombre mediante las relaciones humanas, enfocándose en entender como es la conducta entre un ser y otro de distintas clases sociales. Entonces los especialistas buscan encontrar cuales son las razones sobre los conflictos que surgen en grupos de trabajo o amistades, siendo estos distintos factores como, el racismo, diferentes culturas o pensamientos políticos como también diferencias laborales. Existen distintos enfoques sobre las relaciones humanas, una de ellas tiene que ver con el comportamiento social, la cual explica que el origen de los conflictos es debido a pérdida de identidad individual, influyendo el ambiente y la violencia.

La conducta del trabajador dentro de su centro de labores no necesariamente tiene que ver con su personalidad, sino con las particularidades que tiene a su alrededor para llevar a cabo su labor.

Las particularidades de las relaciones humanas son elementos claves en cuestión a las relaciones personales o lazos de amistad dentro de las

comunidades, siempre y cuando estas sean sanas y fortalezcan interés en común.

Certo, (2001), mencionó que las relaciones interpersonales consisten en “un número de personas que interactúan entre sí, se identifican sociológicamente, y se sienten miembros del mismo además de tener un objetivo en común” (p. 66).

Por otro lado, Castro et al., (2021), mencionaron que son un total de comportamientos sociales que involucra diversos factores como la comunicación, compañerismo, trabajo en equipo y la empatía para poder entender a los compañeros y buscar soluciones.

Hanco (2021), indicaron que es un proceso de interacción que surge como mínimo entre dos individuos a más, el humano dentro de su espacio sociocultural convive y se relaciona con más personas, lo que conlleva a conocer a los demás y al mismo tiempo conocerse así mismo.

Parecidamente, Moreno (2018), señaló que es un proceso de vinculación entre distintas personas en las cuales surgen emociones, comportamientos, sentimientos y distintos intereses comunes.

Por su parte, Tesén y Ramírez (2022), señalaron que son aquellas que se dan y se mantienen entre un grupo de individuos con la intención de satisfacer necesidades, intercambiar ideas y experiencias en un momento apropiado, desarrollándose factores como confianza, satisfacción, compañerismo, entre otros.

Gamarra (2020), sostuvo que las relaciones interpersonales es el don de poder comunicarse efectivamente con la sociedad desarrollando valores como la empatía, respeto y confianza ante los demás.

Entonces, se puede definir a las relaciones interpersonales como un total de principios y normas que se pone en práctica para poder comunicarse con los demás.

Dentro de este contexto, es necesario indicar que las relaciones interpersonales pueden ser de dos tipos primarias o secundarias (Moreno, 2018).

Las relaciones primarias; son las que se dan cuando se trata y se aprecia a un individuo por lo que es, no por su cargo o por que ha brindado algún

servicio o favor. Todo lo contrario, sucede con las relaciones secundarias, que son aquellas que surgen en relación a un servicio o función.

Otro factor importante a mencionar son los objetivos que tienen las relaciones interpersonales, de acuerdo a Londoño (2020), estas son:

El crecimiento y perfeccionamiento del hombre, el cual consiste en que el hombre se hallé como un ser más consolidado, más recíproco y en paz con su ambiente; lograr en el hombre un mayor nivel de rendimiento en el trabajo y mejor complacencia dentro de la institución y la sociedad, el éxito organizacional depende de la calidad de las relaciones del talento humano; Buscar soluciones a las diversas frustraciones que se da en la vida, pues las relaciones interpersonales permiten tomar valor al hombre para resolver conflictos; Fomentar la participación, compañerismo y comunicación entre las personas, interactuar te permite crear lazos de amistad y de compañerismo.

Respecto a los principios de las relaciones interpersonales, Londoño (2020), señaló los siguientes:

Ser cortés y atento con todas las personas; Hablar con seguridad y serenidad, sin alzar la voz; Ser razonable, empático y comprensivo; mirar fijamente a la persona cuando se hable con ella; cuando se equivoque reconózcalo y discúlpese; agradecer por todos los favores que uno recibe; expresarse con entusiasmo buena voluntad.

Asimismo, Moreno (2018), explicó que existen condiciones para poder mejorar las relaciones interpersonales o humanas, y estas son:

Aceptar que cada persona es un ser valioso y que tiene habilidades distintas; entender las diferencias entre uno y otro y no exigir por necesidades propias; Fomentar el respeto y amor por los demás, ser sincero con las emociones que se expresan, cuando se relacione con personas conflictivas o agresivas se debe tener en cuenta que requieren comprensión.

Existen teorías que se asocian a las relaciones interpersonales, una de estas es la teoría de las relaciones humanas, la cual explicaba que una persona se siente mejor realizado y placentero si se relaciona socialmente con las normas que tiene y el entorno en que se encuentra, uno de los grandes representantes de esta corriente fue Mayo (1933), quien afirmó que para mantener buenas relaciones interpersonales es necesario que los directivos

conozcan y entiendan porque los colaboradores se comportan de cierta manera, como lo hacen y cuáles son los factores que los motivan. Además, la corriente de las relaciones humanas, promovía como principios que el nivel de rendimiento laboral depende de la integración social, es decir, el desempeño de un individuo no depende del factor físico sino de las normas sociales que lo rodean, entonces, la habilidad social del colaborador es lo que determina su estado de eficiencia y eficacia.

En relación a las dimensiones que ayudan a medir a las relaciones interpersonales, se tiene en cuenta las establecidas por Moreno (2018), siendo estas: Organización, satisfacción, compañerismo, confianza.

Organización: según plata (2017), es el proceso mediante el cual se estructuran las tareas y se designan funciones, responsabilidades y autoridad, como también la designación de los suficientes recursos para lograr lo planificado.

Por su parte, Inga et al. (2021), sostuvieron que es el acto de coordinar y distribuir los recursos institucionales de forma idónea para que el personal sea capaz de llevar a cabo los planes y así alcanzar los resultados esperados.

Parecidamente Vásquez y Farje (2020), indicó que es un proceso por el cual se distribuyen actividades y se delega facultades entre los miembros de la organización en función a las habilidades de cada colaborador.

Satisfacción: Para Boada (2019), es un conjunto de emociones y actitudes que desarrollan los individuos frente a las actividades que realiza y que influye en su conducta laboral.

Según Vallellano (2019), es una reacción afectiva que surge en un individuo debido a la realidad laboral que percibe en relación a las perspectivas que tenía sobre el ambiente que lo rodea.

De acuerdo a Álvarez et al. (2019), es la postura positiva que tiene el hombre hacia su trabajo, apoyándose en creencias y valores, los cuales se han originado por la misma rutina laboral.

Compañerismo: Vallellano (2019), son las relaciones afectivas que se dan entre varias personas, en la cual se desarrollan valores como la colaboración, el respeto, y la ayuda mutua sin la necesidad de recibir nada a cambio.

Según Moreno (2018), es una actitud positiva que se establece entre los miembros de una entidad, con el objetivo de poder lograr objetivos en común.

De acuerdo a Londoño (2020), es un proceso que involucra una relación amistosa, empática, colaborativa y solidaria entre los integrantes de una determinada organización

Confianza: Moreno (2018), es el proceso de seguridad que acompaña a un individuo para poder realizar una labor o diversas actividades que se le han encomendado.

Similarmente, Según Vallellano (2019), es una cualidad que permite al hombre tener seguridad y la convicción de poder lograr algo en base a sus fortalezas y virtudes.

Por último, Boada (2019), mencionó que es la percepción que tiene una empresa sobre sus trabajadores para que estos se desempeñen adecuadamente ante una situación.

Respecto a la variable rendimiento laboral, dentro del mundo organizacional se puede decir que es la asociación entre las metas, objetivos y el tiempo que es necesario para conseguirlo, siendo el talento humano el encargado de ejecutarlo.

Sobre esto, Indacochea et al., (2018), mencionaron que es un total de comportamientos que son de suma importancia para la obtención de metas de la organización donde se desempeña un individuo.

Por su parte, Cabezas y Brito (2021), sostuvieron que es el valor que la institución requiere obtener de la conducta del personal dentro de periodo determinado.

De acuerdo a Gabini (2018), es el desempeño mostrado por cada colaborador en el desarrollo diario de sus actividades, en la cual pone en práctica sus competencias y habilidades, influyendo factores del entorno laboral.

Según Lucas y Arteaga (2019), son acciones observadas en los colaboradores que conforman una organización y que parte de este accionar depende mucho el éxito y desarrollo organizacional.

Para Carhuayal (2020), el rendimiento laboral son los resultados obtenidos en un ambiente de trabajo vinculados a los recursos disponibles que han permitido la consecución de las metas.

Dentro del mismo marco, es fundamental detallar sobre la evaluación del rendimiento laboral, Indacochea et al. (2018), mencionó que este es un proceso de análisis para juzgar la excelencia o calidad de las cualidades y particularidades que tiene un individuo en el cumplimiento de sus tareas, asimismo, este proceso de evaluación, permite establecer si las operaciones se están llevando de la manera correcta o en todo caso tomar las medidas correctivas. Por su lado, Gabini (2018), indicó que consiste en un mecanismo sistemático que tiene como finalidad calcular de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de efectividad de los colaboradores en el desempeño de sus actividades, además, este proceso facilita identificar los aspectos débiles y fuertes de cada persona, para así poder fortalecerlos y ayudarlo. De similar modo, Vallellano (2019), mencionó que la evaluación del desempeño, tiene como fin reconocer los factores que necesitan ser mejorados o fortalecidos para de esta manera determinar acciones de formación, potenciar las estrategias de trabajo y administrar el desarrollo profesional de los colaboradores.

Existen factores que pueden interrumpir el rendimiento del trabajador, de acuerdo a Moreno (2018), estos pueden ser internos y externos, como los factores internos más relevantes están, el liderazgo organizacional, la estructura orgánica y la cultura empresarial, mientras que los factores externos son; aspectos familiares y personales del trabajador, y aspectos ambientales o higiénicos dentro de la organización.

Respecto a las teorías sobre el rendimiento laboral, se tiene la teoría del desempeño de Murphy (1990), quien señaló que para estudiar el desempeño de los colaboradores se debe enfocar en cuatro elementos a fin de formular planes para el logro de objetivos, siendo estos: comportamientos orientados a las actividades, comportamientos interpersonales, comportamientos vinculados a la pérdida de tiempo, comportamientos destructivos. Asimismo, Campbell (1990), también fortaleció esta teoría, pero para él, el rendimiento debe ser medido en base a ocho componentes y de esta manera fijar planes de acción que faciliten el logro de los objetivos, dichos componentes deberían ser:

predominio de las actividades específicas; destrezas en el desarrollo de actividades no específicas; comunicación verbal y escrita; fortalecimiento de la conducta personal; rendimiento en equipo, desenvolvimiento laboral, control y administración.

Dentro del sector público, es necesario mencionar la gestión del rendimiento, sobre esto, SERVIR (2022), mencionó que es instrumento de gestión del potencial humano por medio del cual se reconoce y fomenta la contribución de los colaboradores públicos a la obtención de las metas organizacionales. En otras palabras, mediante esta herramienta se logra evidenciar el desempeño individual, se crea sentido de pertinencia, se obtiene información para mejorar constantemente y a la vez motiva el trabajo en equipo.

En relación a las dimensiones del rendimiento laboral, se tiene en cuenta los propuestos por Gabini (2018), siendo estos: responsabilidad, asistencia y puntualidad, empatía y calidad de trabajo.

Responsabilidad: Moreno (2018), mencionó que es un valor íntegro del ser humano que está ligado a la ética moral y le permite actuar correctamente dentro de la sociedad.

Gabini (2018), sostuvo que es una cualidad que permite cumplir cabalmente con obligaciones o compromisos pactados y que a la vez ayuda a tomar buenas decisiones.

Para Boada (2019), la responsabilidad es un principio que asegura el cumplir de los compromisos establecidos y, asimismo, genera seguridad entre las personas.

Asistencia y puntualidad: según Vallellano (2019), son valores que van de la mano y evidencian el comportamiento de una persona respecto al cumplimiento de su trabajo.

Gabini (2018), mencionó que es el grado de interés que tiene un individuo para desarrollar su trabajo, influyendo factores como la hora de llegada al centro laboral y la entrega de las actividades encargadas.

Por su parte, Boada (2019), indicó que es la predisposición que tiene el trabajador para ir a su área de trabajo y cumplir con las tareas que se le asignado.

Empatía: Vallellano (2019), señaló que es una habilidad cognitiva que permite ser capaz de colocarse en el lugar de otro ser y comprender la realidad por la que atraviesa.

Carhuayal (2020), mencionó que es la capacidad para poder percibir y entender las emociones y sentimientos de otro individuo, brindándole apoyo y respeto.

Por su lado, Gabini (2018), sostuvo que es el don de poder conectarse emocionalmente con otra persona, percibiendo y entendiendo las emociones que este tiene.

Calidad de trabajo: Boada (2019), mencionó que son los resultados del trabajo realizado por el personal, teniendo como criterio la excelencia y la satisfacción de los clientes.

Moreno (2018), lo definió como una dimensión vinculada al trabajo de una persona la cual le permite demostrar sus destrezas, habilidades y satisfacer su propio ego.

Por su lado, Gabini (2018), refirió que es el nivel de complacencia asociado a la ejecución de las actividades realizadas por un conjunto de personas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

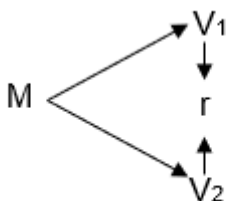
3.1.1. Tipo de investigación.

El estudio es de tipo básica de un enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014), es básica porque “tiene como objetivo crear teorías nuevas, o reformar las que ya existen, aumentando el conocimiento científico, todo esto requiere de un proceso formal y sistematizado” (p. 156). Y es cuantitativo por que se recurre a la medición por medio de la estadística y así comprobar teorías.

3.1.2. Diseño de investigación.

Se basa de un estudio no experimental de tipo descriptiva correlacional porque se describe el comportamiento de los fenómenos y se busca encontrar una asociación entre las variables estudiadas (Hernández et al., 2014).

Se representa de la siguiente forma:



Donde:

V1: Relaciones interpersonales.

V2: Rendimiento laboral.

M: Muestra.

r: Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable V1: Relaciones interpersonales

Moreno (2018), señaló que es un proceso de vinculación entre distintas personas en las cuales surgen emociones, comportamientos, sentimientos y distintos intereses comunes.

3.2.2. Variable V2: Rendimiento laboral

Según Gabini (2018), es el desempeño mostrado por cada colaborador en el desarrollo diario de sus actividades, en la cual pone en práctica sus competencias y habilidades, influyendo factores del entorno laboral.

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

En el estudio se tuvo un universo de 36 trabajadores del CLAS Cruce de Shumba.

Según Arias (2012) “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, sus características estarán determinadas por el problema a investigar y los objetivos de la investigación” (p. 81).

3.3.2. Muestra

La muestra fue conformada por todo el universo, siendo 36 trabajadores del CLAS Cruce de Shumba.

Sobre esto, Arias (2012), mencionó que la muestra es subconjunto representativo del universo, manteniendo las mismas características y detalles.

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo es censal, sobre esto Arias (2012), indicó que un muestreo es censal cuando toda la población es considerada como muestra de investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

Trabajadores que integran el Clas Cruce de Shumba.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

En este estudio se utilizó como técnica la encuesta.

Gómez (2012), considera que la encuesta es “una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos” (p. 58).

3.4.2. Instrumento

Se empleó como instrumento el cuestionario, que permitió la obtención de datos para llevar a cabo el fenómeno estudiado.

Según Hernández et al. (2014), el cuestionario viene hacer un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”. (p. 128).

3.4.3. Fiabilidad y validez

Fiabilidad

Se determinó el nivel de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, respecto al instrumento para medir las relaciones interpersonales, las estadísticas de fiabilidad obtenidas determinan que el cuestionario es fiable, esto es debido a que el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido supera a 0.8 ($\alpha = 0.864 > 0.8$), por tanto, se puede confiar en los resultados obtenidos a partir del mismo.

Por otro lado, las estadísticas de fiabilidad obtenida que determinan el instrumento de Rendimiento laboral es muy fiable, esto es debido a que el coeficiente Alfa de Cronbach obtenido supera a 0.8 ($\alpha = 0.880 > 0.8$), por tanto, se puede confiar en los resultados obtenidos a partir del mismo.

Validez

Los instrumentos han sido validados por el juicio de tres expertos en la materia, siendo los profesionales los siguientes: Dr. Luis Omar Carbajal Garcia, Dr. Juan Enrique Arellano Ubillus y el Mg. José Celso Paredes Carranza.

3.5. Procedimientos

Una vez elaborados los instrumentos y siendo estos validados y fiables, se procedió a enviar una solicitud de consentimiento de aplicación de cuestionarios al gerente del CLAS Cruce de Shumba, una vez obtenido el permiso, se procedió a entregar a cada trabajador un cuestionario, teniendo 15 minutos para poder responder de manera confidencial su apreciación sobre las variables estudiadas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, De acuerdo a Ché (2020), permite “la descripción, análisis e interpretación en función a los objetivos y teniendo en consideración los indicadores establecidos para cada dimensión” (p. 21).

Los datos fueron procesados por medio del programa SPSS V.26, para luego la información obtenida ser representada mediante figuras y tablas. Respecto a la confiabilidad se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, mientras

que, para comprobar la prueba de hipótesis, se puso en práctica el coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para la obtención de la información se tuvo el consentimiento informado por parte de la institución, además, se les explicó la finalidad del cuestionario.

Sobre la información que brinde cada participante según el grado de percepción este será respetado y se mantendrá el anonimato.

La investigación respeta el protocolo de la casa de estudios y mantiene la originalidad siendo esta sometida a un programa de antiplagio.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1. Conocer la relación entre la dimensión organización y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Hipótesis específica 1. La dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Tabla 1

Relación entre la organización y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	0.773
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Nota. Se confirma la hipótesis de investigación al ser la significancia menor a 0.05 y el coeficiente de correlación mayor a 0.7 (indica relación directa y alta), por tanto, la dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Objetivo específico 2. Estudiar la relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Hipótesis específica 2. La dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Tabla 2

Relación entre la satisfacción y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0.796
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Nota. Se confirma la hipótesis de investigación al ser la significancia menor a 0.05 y el coeficiente de correlación mayor a 0.7 (indica relación directa y alta), por tanto, la dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Objetivo específico 3. Identificar la relación entre la dimensión compañerismo y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Hipótesis específica 3. La dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Tabla 3

Relación entre el compañerismo y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Compañerismo	Coefficiente de correlación	0.787
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Nota. Se confirma la hipótesis de investigación al ser la significancia menor a 0.05 y el coeficiente de correlación mayor a 0.7 (indica relación directa y alta), por tanto, la dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Objetivo específico 4. Diagnosticar la relación entre la dimensión confianza y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Hipótesis específica 4. La dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Tabla 4

Relación entre confianza y rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Confianza	Coefficiente de correlación	0.781
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Nota. Se confirma la hipótesis de investigación al ser la significancia menor a 0.05 y el coeficiente de correlación mayor a 0.7 (indica relación directa y alta), por tanto, la dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Objetivo general. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Hipótesis general. Las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

Tabla 5

Relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	0.701
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	36

Nota. Se confirma la hipótesis de investigación al ser la significancia menor a 0.05 y el coeficiente de correlación mayor a 0.7 (indica relación directa y alta), por tanto, las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos establecidos y los resultados obtenidos se presenta la siguiente discusión:

Respecto al objetivo específico N° 1, se pudo comprobar que la dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., esto debido a que el coeficiente de correlación es mayor a 0.7 ($0.773 > 0,7$) y la sig. Bilateral es inferior a 0.05 ($0,000 < 0.05$). De forma similar, Ambor (2021), concluyó que la dimensión organización mantiene una relación positiva y significativa con el desempeño del personal de una corte superior de Arequipa, al tener un Rho Pearson de ,307 y un valor P de $0,025 < 0,05$. Por otro lado, Valencia y Solano (2021), lograron demostrar que la dimensión organización se asocia significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad agraria de Huancavelica, ya que mediante la estadística lograron tener un Rho Pearson igual a 0,558 y significancia igual a 0,000. También, Velázquez (2021), logró tener un resultado parecido, ya que al tener un valor P de ($0,000 < 0,05$) y un Rho de Spearman de ,351, reconoció que la organización se vincula significativamente con el desempeño laboral del personal del municipio de Chachapoyas. Asimismo, Agurto (2020), demostró mediante un análisis estadístico que hay asociación directa significativa entre la organización y el rendimiento laboral, al tenerse un coeficiente de correlación Spearman y un valor P de 0,000 menor a 0,05.

Sobre este punto, Plata (2017), sostuvo que el principio de la organización consiste en la articulación de las relaciones que existe entre el personal, las actividades, responsabilidades y cargos dentro de una entidad, con la finalidad máxima de gestionar eficientemente los recursos para la obtención de planes y objetivos trazados. Además, este proceso permite trabajar coordinadamente entre el equipo de trabajo, fomentándose una buena comunicación que facilite el mayor aprovechamiento posible de los medios institucionales para los fines establecidos. Por su parte, Torres (2019), mencionó que la organización es una acción de agrupar y estructurar al potencial humano las tareas necesarias y precisas que estén relacionadas a los objetivos organizacionales.

De acuerdo al objetivo específico N° 2, se pudo demostrar que la dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., esto debido a que el coeficiente de correlación es mayor a 0.7 ($0.796 > 0,7$) y la sig. Bilateral es inferior a 0.05 ($0,000 < 0.05$). Parecidamente, Boada (2019), logró concluir que la satisfacción del personal se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de una empresa de seguridad, al tener un Rho Pearson de 0,524 y valor P de 0,000 < 0.05 . Por otra parte, Mondragón (2018), demostró que la satisfacción se asocia positivamente con el desempeño del personal de universidad nacional de Chota, ya que estadísticamente tuvo un valor de Chi Cuadrado igual a $X^2 = 24,828$ y significancia de 0,000. También, Vargas (2021), logró obtener un resultado similar, al tener un valor P de ($0,000 < 0,05$) y Rho Pearson de 0,310, afirmando que la satisfacción se vincula positivamente con el desempeño laboral del municipio de Tabalosos. Asimismo, Vidarte (2018), comprobó mediante estadística que existe una asociación directa significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral, debido a que se obtuvo un coeficiente Rho Pearson 0,410 y valor P de 0,000 inferior a 0,05.

En relación a la satisfacción en el trabajo, Muchinsky (2000), mencionó que es la actitud que se plantea una persona frente a sus labores, dicha conducta se centra en creencias y valores que son parte de la organización. Entonces, la actitud es un determinante conjunto por las particularidades natas del cargo y de las apreciaciones que tiene el individuo de lo que debería ser, este tipo de apreciaciones sobre la realidad que la persona espera tener tiene que ver con las necesidades, los principios, los rasgos personales, la distinción social entre los miembros del equipo. Por su parte, Vallejo (2010), sostuvo que la satisfacción es un indicador de motivación y complacencia en el trabajador, por ello tienden a elegir labores que les brinden la oportunidad de poder poner en práctica sus habilidades y conocimientos, desempeñando diversas tareas con autonomía y gocen de retroalimentación para fortalecer sus destrezas.

De acuerdo al objetivo específico N° 3, se pudo corroborar que la dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., esto debido a que el coeficiente de correlación es mayor a 0.7 ($0.787 > 0,7$) y la sig. Bilateral es inferior a 0.05 ($0,000 < 0.05$). De similar manera, Ortiz y Tello (2021), lograron determinar que el factor compañerismo se vincula significativamente con el desempeño del personal del municipio la Encañada, ya que obtuvieron un Rho T de Kendall 0,661 y valor P de 0,001 inferior a 0,05. Por su parte, Araujo (2019), confirmó que la dimensión compañerismo se asocia de manera positiva con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Junín, ya que tuvo un valor estadístico Rho Spearman igual a ,774 y Sig. Bilateral de 0,000. También, Bustamante (2017), tuvo un hallazgo parecido al lograr un valor P ($0,000 < 0,05 =$ y Rho Pearson de 0,554, confirmando que el compañerismo se vincula directamente con el rendimiento del personal., por último, Boada (2019), determinó que hay una asociación positiva significativa entre el compañerismo y el rendimiento laboral, dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman 0,800 y valor P de 0,000 menor a 0,05.

Respecto al compañerismo, Ayoví (2019), explicó que es el sentido de unión entre los miembros de una organización o comunidad que tienen intereses en común, trabajar en equipo ayudándose mutuamente fortalece el crecimiento organizacional, pues evita rivalidades entre el personal y así no se cree un ambiente hostil. Por su parte Barroso (2007), sostuvo que el compañerismo es un valor íntegro del ser humano, el cual va desarrollando en el transcurso de las etapas de su vida, permitiendo poder trabajar en equipo sin pedir nada a cambio y a la vez crear lazos de amistad que ayude al crecimiento personal y profesional.

Respecto al objetivo específico N° 4, se comprobó que dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., debido a que el coeficiente de correlación es mayor a 0.7 ($0.781 > 0,7$) y la sig. Bilateral es inferior a 0.05 ($0,000 < 0.05$). Parecidamente Hanco et al. (2021), corroboró que la confianza de los trabajadores se asocia con el desempeño laboral de un hotel turístico de Puno, ya que obtuvo como resultado Rho Pearson de 0,543 y sig. Bilateral de 0,000. Por otro lado, Pérez (2020), concluyó que la dimensión confianza tiene una vinculación positiva con el rendimiento del personal de un banco chiclayano, ya que por medio del análisis estadístico obtuvo un valor Pearson de ,606 y valor P 0,000. Asimismo, Boada (2019), determinó que hay una asociación positiva significativa entre la confianza y el rendimiento laboral, dado que se obtuvo un coeficiente Rho Spearman 0,820 y valor P de 0,000 menor a 0,05. Por último, Bustamante (2017), tuvo un resultado parecido al lograr un valor P ($0,000 < 0,05=$ y Rho Pearson de 0,583, confirmando que la confianza se vincula directamente con el rendimiento del personal.

Sobre este punto, Ángel (2018), sostuvo que la confianza es la creencia hacia una persona de que está será capaz de comportarse de manera propia y correcta ante cualquier acontecimiento, siendo este el cimiento sobre el cual se fortalecen las relaciones humanas. Asimismo, demasiada confianza puede ser considerado como un factor de riesgo porque no permite ver exactamente la realidad, descuidándose y no prevenir situaciones que puedan afectar el campo laboral. Por su lado, Reina et al. (2018), mencionaron que, dentro del entorno laboral, la confianza es un pilar clave para llevar a cabo cualquier actividad, funciona como un engranaje que permite relacionarse con el equipo de trabajo, cuando existe seguridad y confianza en los compañeros y en el ambiente que se desarrollan, se afrontan los compromisos con mayor energía e involucramiento, por lo tanto, los resultados son positivos.

En relación al objetivo general, se determinó que las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022., debido a que el coeficiente de correlación es mayor a 0.7 ($0.701 > 0,7$) y la sig. Bilateral es inferior a 0.05 ($0,000 < 0,05$)., de manera similar Otero (2020), concluyó que al tenerse un valor de Sig. (bilateral) $0,000 < ,001$, siendo por debajo del 0.01, conduce afirmar la existencia de una relación significativa y entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Por otra parte, López (2017), comprobó que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral; teniendo un coeficiente de Correlación de Spearman 0.750, con un p-valor de 0.000. Asimismo, Aguilar y Huamani (2019), logró demostrar que hay una asociación significativa y directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral, ya que obtuvo un coeficiente Rho Spearman 0,837 y valor P de 0,027 menor a 0,05., Ustua (2022), pudo establecer que las relaciones interpersonales guardan un vínculo positivo con el rendimiento del personal de salud, así lo demuestra el coeficiente Chi cuadrado con valor 135,430 y el valor P de $0,000 < 0,05$., por lo tanto, mientras mejores sean las relaciones interpersonales mayor será el nivel de rendimiento laboral. También, Venturo (2019), por medio de la prueba estadística Kendall, estableció que las relaciones interpersonales tienen una incidencia positiva sobre el rendimiento del personal, ya que así lo demostró el valor 0,264 y un valor P, de $0,002 < 0,05$., Asimismo, Bejarano (2019), por medio de un análisis estadístico pudo comprobar que las relaciones interpersonales afectivas tienen una correlación directa baja y significativa con el desempeño de los trabajadores de una radio, ya que tuvo un Rho Spearman 0,355 y valor P ($0,000 < 0,05$). Finalmente, Salazar (2017), determinó que hay una relación fuerte y significativa entre ambas variables estudiadas, según coeficiente Rho Spearman de 0,947 y Sig. Bilateral de $0,000 < 0,05$., por lo que gran existencia de buenas relaciones interpersonales, mejor será el rendimiento de personal.

Sobre las relaciones interpersonales, Mayo (1933), mediante la corriente de las relaciones humanas, afirmó que para mantener buenas relaciones interpersonales es necesario que los directivos conozcan y entiendan porque los colaboradores se comportan de cierta manera, como lo hacen y cuáles son

los factores que los motivan. Además, la corriente de las relaciones humanas, promovía como principios que el nivel de rendimiento laboral depende de la integración social, es decir, el desempeño de un individuo no depende del factor físico sino de las normas sociales que lo rodean, entonces, la habilidad social del colaborador es lo que determina su estado de eficiencia y eficacia.

Respecto al rendimiento laboral, se tiene la teoría del desempeño de Murphy (1990), quien señaló que para estudiar el desempeño de los colaboradores se debe enfocar en cuatro elementos a fin de formular planes para el logro de objetivos, siendo estos: comportamientos orientados a las actividades, comportamientos interpersonales, comportamientos vinculados a la pérdida de tiempo, comportamientos destructivos. Asimismo, Campbell (1990), también fortaleció esta teoría, pero para él, el rendimiento debe ser medido en base a ocho componentes y de esta manera fijar diversos planes que faciliten la contribución de los objetivos, dichos componentes deberían ser: predominio de las actividades específicas; destrezas en el desarrollo de actividades no específicas; comunicación verbal y escrita; fortalecimiento de la conducta personal; rendimiento en equipo, desenvolvimiento laboral, control y administración.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, estadísticamente se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.701 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$. Por lo tanto, se logró determinar que las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba.
2. Se comprobó que la dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, esto al tenerse un valor Rho de Spearman de 0.773 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$.
3. Se demostró que la dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, debido que se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.796 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$.
4. Se corroboró que la dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, ya que se tuvo un valor Rho de Spearman de 0.787 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$.
5. Se comprobó que la dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022, esto al obtenerse un valor Rho de Spearman de 0.781 y Sig. Bilateral de $0,00 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente del CLAS Cruce de Shumba, se le recomienda diseñar y ejecutar un plan de integración que contenga estrategias guiadas a potenciar las relaciones interpersonales dentro de la institución, a fin de mejorar la interacción en el equipo de trabajo, promoviéndose el compañerismo, la satisfacción y la confianza, que permitan un alto rendimiento laboral.
2. Al gerente del CLAS Cruce de Shumba, para mejorar la organización, se le recomienda implementar un taller de capacitación sobre comunicación y trabajo en equipo con la finalidad de fortalecer distintos estímulos y actividades que permita al personal conocer, desarrollar y adquirir nuevas formas de comunicarse e integrarse como parte de un equipo.
3. Al gerente del CLAS Cruce de Shumba, para fortalecer la satisfacción del personal, se le recomienda poner en marcha una serie de estrategias, tales como; crear un buen ambiente de trabajo fomentando el respeto y la igualdad entre los colaboradores, impulsando el compañerismo y una comunicación abierta entre todos los niveles jerárquicos, generar confianza y brindar retroalimentación al trabajador para que sienta seguro y contento con el trabajo que realiza.
4. Al gerente del CLAS Cruce de Shumba, para aumentar el nivel de compañerismo, se le recomienda desarrollar un plan de fortalecimiento de habilidades blandas, con la finalidad de que el personal mejore sus aptitudes, conductas y las capacidades de poder relacionarse positivamente con sus compañeros, manejando de mejor forma la inteligencia emocional para un mayor rendimiento laboral.
5. Al gerente del CLAS Cruce de Shumba, para fortalecer la confianza, se le recomienda promover la flexibilidad, libertad y autonomía entre el personal para que tengan la suficiente seguridad de poder tomar decisiones, aumentado su nivel de confianza y a la vez su proactividad.

REFERENCIAS

- Aguilar Molina, G. R. y Huamaní Quispe, M.A. (2019). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5634>
- Agurto Montero, J. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de transporte terrestre del Gobierno regional de La Libertad, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49848/Agurto_MJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Álvarez Silva, L., López Rodríguez, L. y Silva Avilés, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización Human care de la Bahía de Guayaquil. *Revista Podium*, 35 (1), 66-86.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322>
- Ambor Díaz, M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los supervisores públicos de la unidad de administración de la corte superior de justicia Arequipa 2020* [Tesis de posgrado, Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú].
http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/991/Michael_tesis_titulo_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ángel, J. (2018). *La confianza en los equipos de trabajo*.
<https://es.scribd.com/doc/207078614/Trabajo-en-Equipo-La-Confianza-pdf>
- Araujo Reyes, D. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes – Región Junín, período 2018* [Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú].
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1846665/1/TESIS%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20-%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf>

- Ayoví Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica Ciencias Económicas y Empresariales*, 10 (4), 58 -76. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/39/41/>
- Barroso Tanoira, F. (2007). *Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional*. Universidad del Mayab. https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Barroso-Tanoira/publication/318240836_Trabajo_en_equipo_liderazgo_y_cambio_organizational/links/595e7a330f7e9b8194b71c78/Trabajo-en-equipo-liderazgo-y-cambio-organizational.pdf
- Barney, J. (1986). *Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage*. *Academy of management review*.
- Bejarano Paredes, M. (2020). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 22(2), 313–328. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3 (1), 75 -103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Bustamante Castillo, A. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Básica de Atención Primaria Gamarra, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación, Lima, Perú]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/2181/TM%20AD-Rh%203883%20B1%20-%20Bustamante%20Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brunet, I. (1987). *The working environment in organizations*. Editorial Trillas.
- Cabezas Ramos, C., y Brito Aguilar, J. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Revista Polo del Conocimiento*, 6 (11), 742 – 761. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219331.pdf>
- Campbell, J. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33.

- Carhuayal Huaranga, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H.S.A. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 23 (46). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/19134>
- Castillo, A. J. (2006). *Staff Administration. A focus on quality*. ECOE Editions.
- Castro Ramírez, N. A., Alvarado Torres, W. Y., Romero Jiménez, J. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño docente. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5 (4), 88 – 99. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/766/1045>
- Certo, S. (2001). *Modern Administration*. Editorial Prentice Hall.
- Craig, Grace. (1997). *Psychological development*. Editorial Prentice Hall.
- Dubra, A. (1986). *Fundamental of organizational behavior*. Editorial Prentice Hall.
- Fernández García, R. (2010). *Productivity and psychosocial risk or derived from the organization of work*. Editorial Academic.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Gamarra Moscoso, M. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Revista Científica Investigación Valdizana*, 14 (3), 159 -168. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/742>
- Geertz, C. (1983). *Local knowledge. Further essays in interpretative anthropology*. New York: Basic Books.
- Gordon, G. (1991). *Industry determinants of organizational culture*. Academy of Management.
- Hanco Gómez, M., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. y Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista Comuni@acción*, 12 (3), 186 – 194. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext
- Koontz, H., Weihrich, y Cannice, M. (2012). *Administration a global and business perspective*. Editorial McGraw Hill.

- Indacochea Álvarez, B., Alfonso Porraspita, D., Indacochea Ganchozo, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista Didáctica y Educación*, 9 (2). <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6596591.pdf>
- Inga Arias, M., Anchelia Gonzales, V., Olivares Rodríguez, P. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Revista Propósitos y Representaciones*, 9 (1). <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Jadue, Gladys. (2001). *Pedagogical studies*. Editorial Prentice Hall.
- Junco Jiménez, J. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
- Londoño Hoyos, C. M. (2020). Las relaciones interpersonales en contextos educativos diversos: Estudio de casos. *Revista Perspectivas*, 6 (21), 25- 40. <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/article/view/2456>
- López Jerez, M. (2006). *Transparent language: Interpersonal relations in the company*. Editorial Institute of Almerian Studies. http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v3n1/v3n1_a05.pdf
- López G. (2017). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24456/L%C3%B3pez_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lucas Pilligua, C. y Arteaga Ureta, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15 (28). <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Editorial Macmillan.
- Mondragón Díaz, I. L. (2018). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30803/Mondrag%C3%B3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Moreno Perea, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9 (1), 14-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Muchinsky, P. (2000). *Psychology applied to work*. Editorial Thomson Learning.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. In K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Ortiz García, E. y Tello Pérez, J. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado El Rosario de Polloc, distrito la Encañada, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1701/INFORME%20DE%20TESIS%20TELLO%20Y%20ORTIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otero Mendoza, K. (2020). *Impacto de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Mesones Muro durante el año 2020* [Tesis de maestría, Universidad de Quito, Ecuador]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9468>
- Pazmiño S. (2017). *Las relaciones interpersonales, en el desempeño laboral de los colaboradores de automotores Cumandá, del Cantón Ambato, de la provincia de Tungurahua* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26504/1/1804706354%20Mar%C3%ADa%20Bel%C3%A9n%20Pazmi%C3%B1o%20Santamar%C3%ADa.pdf>
- Pérez Santiesteban, E. (2020). *La confianza horizontal y su papel mediador entre el liderazgo transformacional y el desempeño de los colaboradores de un banco – Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2745/3/TL_PerezSantistebanElva.pdf

- Pritchard, R., y Karasick, B. (2013). *The effects organizational climate on managerial job satisfaction*. Prentice Hall.
- Ponce Ponce, L., y Gómez García, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>
- Plata Cano, C. *La administración y el proceso administrativo*. <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Reina, D., Reina, M., y Hudnut, D. (2018). *Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo*. Editorial Center for Creative Leadership. <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Reichers, A., y Schneider, B. (1990). *Climate and culture: An evolution of constructus*. Editorial Pearson.
- Rice, Philip. (2000). *Adolescence. Development, relationships and culture*. Editorial Prentice Hall
- Salazar S. (2017). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santrock, John. (2002). *Psychology of the education*. Editorial Mc Graw Hill.
- Servir (2020). *Portal institucional*. <https://www.servir.gob.pe/gdr/>
- Solórzano Espinoza, N., Parra Ferié, C., Espinoza Arauz, M., y Macías-Barberán, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 541-553. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>
- Schein, E. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey Bass.

- Tesén Arroyo, J. y Ramírez Agurto, J. (2022). Las relaciones interpersonales y la calidad educativa. *Revista Científica Tecno Humanismo*, 2(3). 17-34. <https://tecnohumanismo.online/index.php/tecnohumanismo/article/view/113/351>
- Thevenet, M. (1986). *Audit de la culture d'entreprise*. www.sudoc.fr/168190052
- Torres Arriaga, M. (2019). *El proceso administrativo*. <https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2970/1/EI%20proceso%20administrativo.pdf>
- Valencia Escobar, H., y Solano Gómez, J. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de Huancavelica, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/4084/TESIS-2021-ADMINISTRACI%C3%93N-VALENCIA%20ESCOBAR%20Y%20SOLANO%20G%C3%93MEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejo Calle, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Editorial Educosta. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallellano Pérez, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención* [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, España]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Vargas Cuesta, E. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas_CEDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez Fernández, K., y Farje Escobedo, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Ciencias Sociales y Humanidades*, 3 (3), 76-90. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>

- Velásquez Vela, E. M. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno local de la provincia de Chachapoyas 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74385/Velasquez_VEM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Venturo López, D. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores* [Tesis de maestría, Universidad nacional del Callao, Lima, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2214>
- Vidarte Niño, J. R. (2018). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ustua Sanchez, E. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6379>

ANEXOS

Anexo 01. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Moreno (2018), señaló que es un proceso de vinculación entre distintas personas en las cuales surgen emociones, comportamientos, sentimientos y distintos intereses comunes.	Es un proceso de socialización entre diversas personas donde influyen factores como la organización, satisfacción, compañerismo y confianza.	Organización Satisfacción Compañerismo Confianza	Trabajo en equipo Comunicación Información Confort Clima laboral Buen trato Apoyo Individualismo Lealtad Seguridad Nivel de confianza Decisiones	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento laboral	Según Gabini (2018), es el desempeño mostrado por cada colaborador en el desarrollo diario de sus actividades, en la cual pone en práctica sus competencias y habilidades, influyendo factores del entorno laboral.	Es el desempeño individual de cada trabajador que se mide por las dimensiones responsabilidad, asistencia y puntualidad, empatía y calidad de trabajo.	Responsabilidad Asistencia y puntualidad Empatía Calidad de trabajo	Acciones Obligaciones Puntualidad en el trabajo Asistencia laboral Presentación Trato cordial Cortesía Desempeño Desenvolvimiento	Ordinal

Anexo 02. Fiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Relaciones Interpersonales.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.864	16

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	6

Anexo 03. Datos de los expertos

Nombres y apellidos	Grado académico
Luis Omar Carbajal Garcia	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Juan Enrique Arellano Ubillus	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
José Celso Paredes Carranza	Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Anexo 04. Ficha técnica

Ficha técnica para el cuestionario de relaciones interpersonales

Nombre	Cuestionario para recoger información sobre las relaciones interpersonales
Autores:	Fernández Guerrero (2022)
Aplicación	Participaron en la prueba piloto 10 trabajadores del Clas Cruce de Shumba
Versión	Adaptación propia.
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona.
Duración	15 minutos.
Campo de aplicación	Institución Clas Cruce de Shumba
Validez	La validación del cuestionario estuvo a cargo de 3 expertos, quienes evaluaron el instrumento y determinaron que era aplicable. Los jueces expertos fueron: <ul style="list-style-type: none">- Luis Omar Carbajal García- Juan Enrique Arellano Ubillus- José Celso Paredes Carranza
Confiabilidad	El instrumento fue sometido a una prueba estadística, obteniéndose un valor Cronbach de 0.864.
Conclusión	En concordancia con los 3 jueces expertos y evaluado los resultados de confiabilidad, se concluye que el instrumento es apto para ser aplicado.

Ficha técnica para la ficha de observación del rendimiento laboral

Nombre	Ficha de observación para obtener datos sobre el rendimiento laboral
Autores:	Fernández Guerrero (2022)
Aplicación	Participaron en la prueba piloto 10 usuarios del Clas Cruce de Shumba
Versión	Adaptación propia.
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona.
Duración	15 minutos.
Campo de aplicación	Institución Clas Cruce de Shumba
Validez	<p>La validación del instrumento estuvo a cargo de 3 expertos, quienes evaluaron el instrumento y determinaron que era aplicable.</p> <p>Los jueces expertos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none">- Luis Omar Carbajal García- Juan Enrique Arellano Ubillus- José Celso Paredes Carranza
Confiabilidad	El instrumento fue sometido a una prueba estadística, obteniéndose un valor Cronbach de 0.880.
Conclusión	En concordancia con los 3 jueces expertos y evaluado los resultados de confiabilidad, se concluye que el instrumento es apto para ser aplicado.

Anexo 05. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO PARA RECOGER INFORMACIÓN SOBRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS TRABAJADORES DEL CLAS CRUCE SHUMBA

Estimado colaborador(a), mucho agradeceré leer y contestar cada una de las preguntas planteadas en el siguiente cuestionario, que va a permitir las relaciones interpersonales de los trabajadores del CLAS Cruce Shumba Jaén – Perú.

A continuación, de acuerdo a su elección debe responder marcando con “X” la alternativa que usted considere la apropiada:

- 1.- Siempre (S)
- 2.- Casi siempre (CS)
- 3.- A veces (AV)
- 4.- Casi nunca (CN)
- 5.- Nunca (N)

I. DATOS PERSONALES:

1.1. CONDICIÓN: NOMBRAO () CONTRATADO ()

1.2. SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

II. ITEMS:

N°	DIMENSIONES/ITEMS	RESPUETAS				
	ORGANIZACIÓN	S	CS	AV	CN	N
1	Existe buena organización dentro de su trabajo.					
2	Se promueve el trabajo en equipo con la intención de cumplir los objetivos.					
3	Existe un adecuado intercambio de información entre los colaboradores de su centro de trabajo.					
4	Existen suficientes canales de comunicación en su centro de trabajo.					
	SATISFACCIÓN					

5	Se siente bien en su centro de trabajo.					
6	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.					
7	Hay buena relación entre los directivos y colaboradores.					
8	se percibe un buen clima laboral.					
	COMPAÑERISMO					
9	Existe buena relación entre los compañeros de trabajo					
10	Existe distanciamiento entre el personal de su centro de trabajo.					
11	Se producen ataques o indirectas entre sus compañeros de trabajo.					
12	Ha escuchado comentarios y murmuraciones en su centro de trabajo.					
	CONFIANZA					
13	Existe un buen nivel de confianza entre los colaboradores de todas las áreas.					
14	Siente seguridad en el desarrollo de sus actividades diarias.					
15	Se le da la suficiente confianza para tomar decisiones.					
16	Se fomenta las relaciones de confianza entre los compañeros de trabajo.					

FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CLAS CRUCE DE SHUMBA

I. DATOS DEL LUGAR A OBSERVAR:

1.1. LUGAR:

1.2. FECHA:

II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) observador, la presente ficha de observación constituye un instrumento de investigación.

Marque con una (x) en el recuadro de calificación según su criterio de apreciación para cada indicador del desempeño laboral del trabajador.

INDICADORES	CRITERIOS				
	Muy eficiente (2)	Bueno (1,5)	Regular (1)	deficiente (0,5)	Muy deficiente (0)
Responsabilidad en sus acciones					
Puntualidad en el trabajo					
Asistencia permanente					
Presentación personal adecuada					
Trato cordial y cortés a las personas					
Desenvolvimiento en el campo ocupacional					
TOTAL					

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Anexo 06. Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a los trabajadores y pacientes del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

III. TESISISTA:

Lic. Robert Manuel Fernández Guerrero

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 13 de abril de 2022

Firma

Dr. Juan Enrique Arellano Ubilla
FISICÓLOGO MÉDICO
CTMP: 8304

Experto



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a los trabajadores y pacientes del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

III. TESISISTA:

Lic. Robert Manuel Fernández Guerrero

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Jaén, 13 de abril de 2022

Firma 
Dr. Luis O. Carbajal Garcia
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Experto Mat. 02-3473



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a los trabajadores y pacientes del CLAS Cruce de Shumba, Jaén – Perú.

III. TESISTA:

Lic. Robert Manuel Fernández Guerrero

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Jaén, 13 de abril de 2022

Firma

Experto

Anexo 7. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONCISTENCIA

RELACIONES INTERPERSONALES CON RELACIÓN AL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CLAS CRUCE DE SHUMBA, 2022

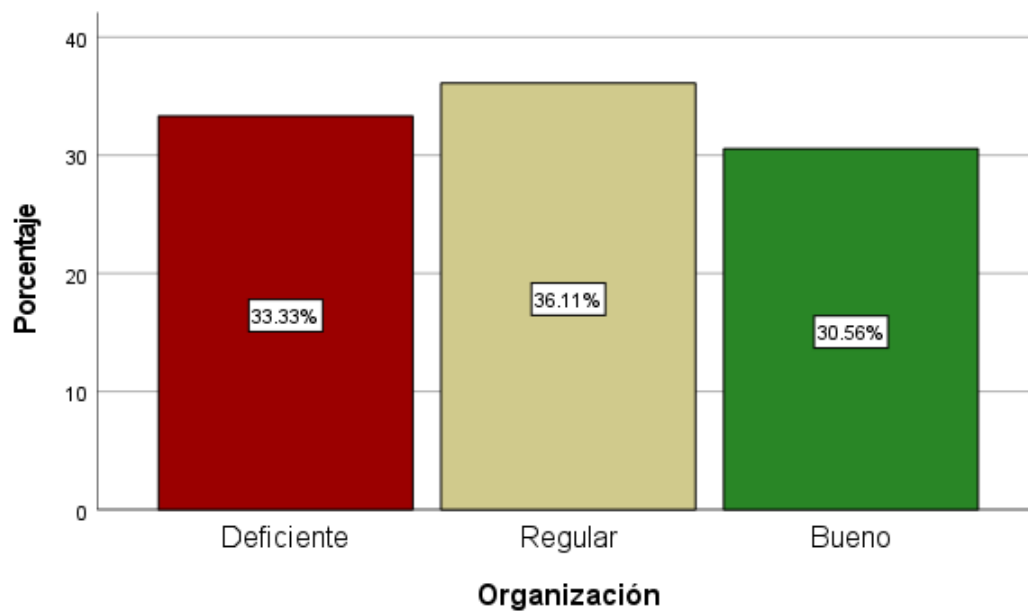
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
General	General	General	Variable V1: Relaciones interpersonales	Organización	Trabajo en equipo	Tipo de estudio: Investigación de tipo básica de nivel descriptivo correlacional Diseño de estudio: Diseño no experimental de corte transversal Población y muestra: 36 trabajadores Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario	
¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?	Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral de los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022	Hi: Las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022. Ho: Las relaciones interpersonales no se relacionan directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.			Satisfacción		Comunicación
							Información
Específicos	Específicos			Específicos	Confianza		Confort
							Clima laboral
							Buen trato
¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?	Conocer la relación entre la dimensión organización y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.		Específicos	Compañerismo	Apoyo		
		Individualismo					
¿Cuál es la relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral	Estudiar la relación entre la dimensión satisfacción y el rendimiento laboral	HE ₁ : La dimensión organización se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.	Variable V2: Rendimiento laboral	Responsabilidad	Lealtad		
					Seguridad		
					Nivel de confianza		
					Decisiones		
					Acciones		
					Obligaciones		
				Asistencia y puntualidad	Puntualidad en el trabajo		
					Asistencia laboral		

en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?	en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.				Presentación
		HE ₂ : La dimensión satisfacción se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.			Empatía
¿Cuál es la relación entre la dimensión compañerismo y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?	Identificar la relación entre la dimensión compañerismo y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.				Trato cordial
		HE ₃ : La dimensión compañerismo se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.			Cortesía
¿Cuál es la relación entre la dimensión confianza y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022?	Diagnosticar la relación entre la dimensión confianza y el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.				Calidad de trabajo
		HE ₄ : La dimensión confianza se relaciona directa y significativamente con el rendimiento laboral en los trabajadores del CLAS Cruce de Shumba, 2022.			Desempeño
					Desenvolvimiento

Anexo 8. Resultados por cada dimensión y variable

Figura 1

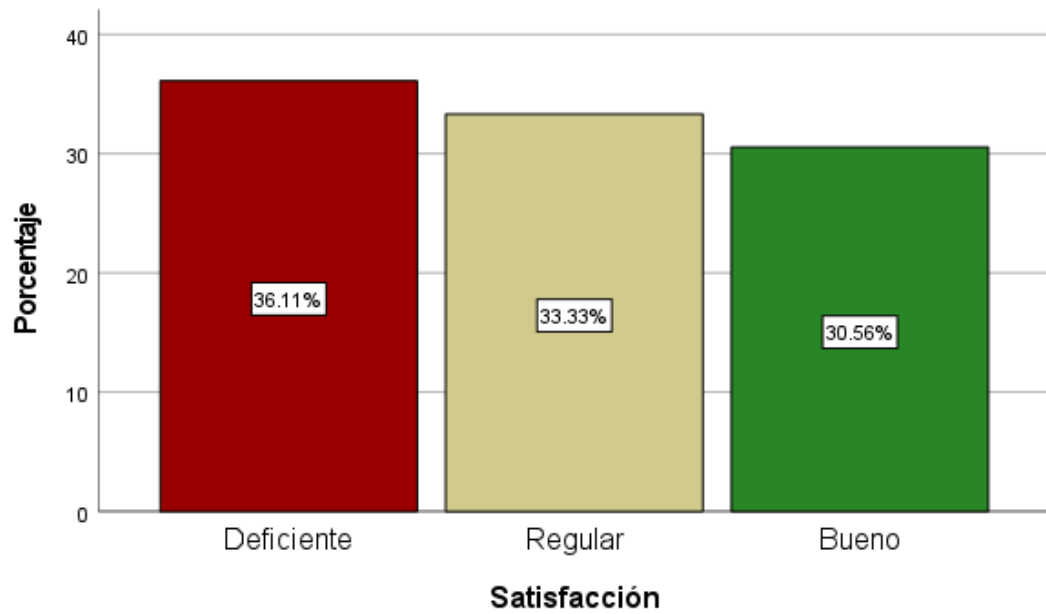
Resultados de la dimensión Organización



Nota. Los resultados de la dimensión organización indican que del 100% de encuestados el 36.11% (n=13) tienen la dimensión como regular, el 33.33% (n=12) tienen la dimensión como deficiente y solo el 30.6% (n=11) consideran la dimensión como buena.

Figura 2

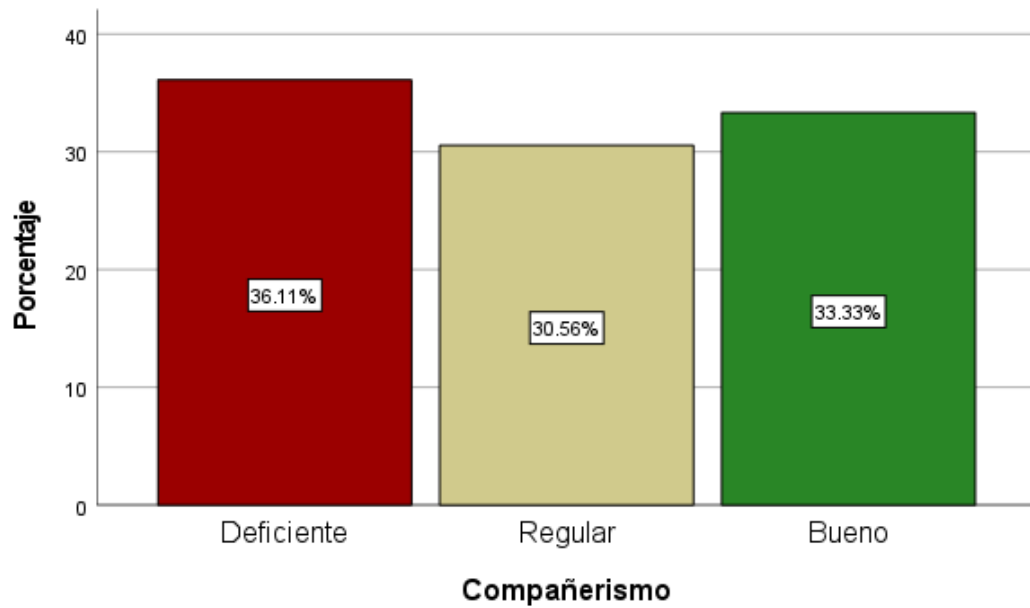
Resultados de la dimensión Satisfacción



Nota. Los resultados de la dimensión satisfacción indican que, del 100% de encuestados, el 36.11% (n=13) consideran la dimensión como deficiente, el 33.33% (n=12) la consideran como regular y solo el 30.56% (n=11) la consideran como buena.

Figura 3

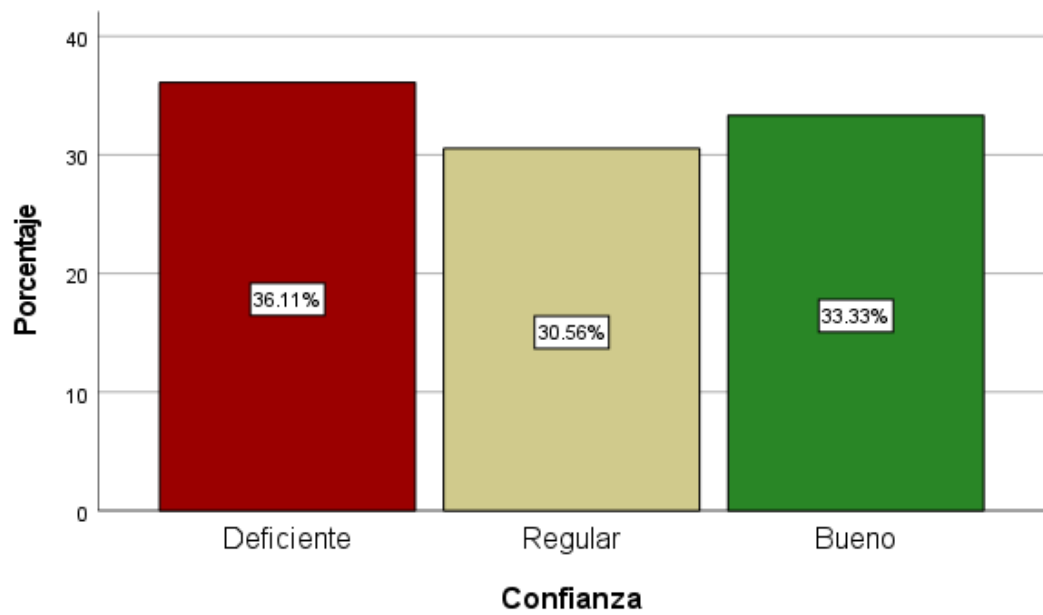
Resultados de la dimensión Compañerismo



Nota. Los resultados de la dimensión compañerismo indican que, del 100% de encuestados, el 36.11% (n=13) consideran la dimensión como deficiente, el 33.33% (n=12) la consideran como buena y solo el 30.56% (n=11) la consideran como regular.

Figura 4

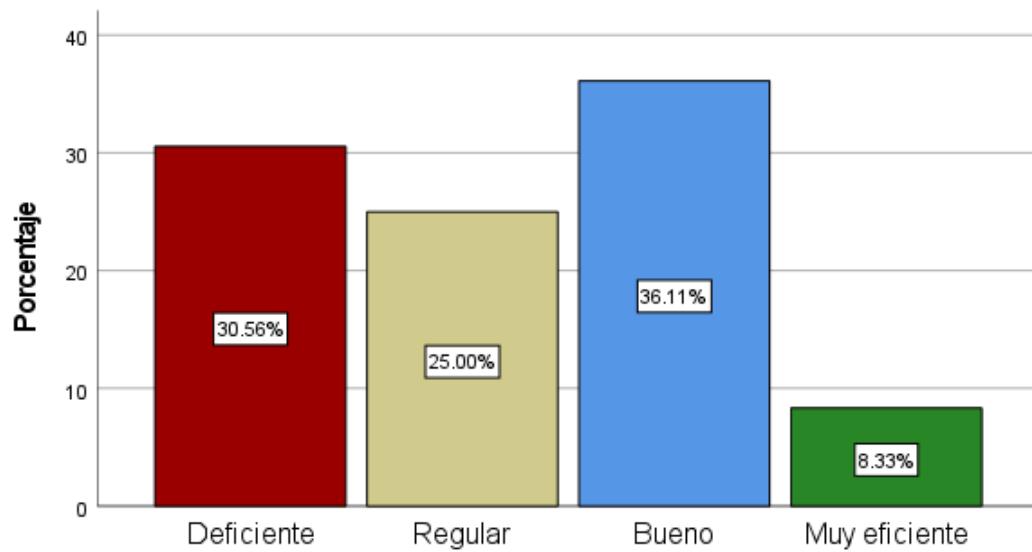
Resultados de la dimensión Confianza



Nota. Los resultados de la dimensión confianza indican que, del 100% de encuestados, el 36.11% (n=13) consideran la dimensión como deficiente, el 33.33% (n=12) la consideran como buena y solo el 30.56% (n=11) la consideran como regular.

Figura 5

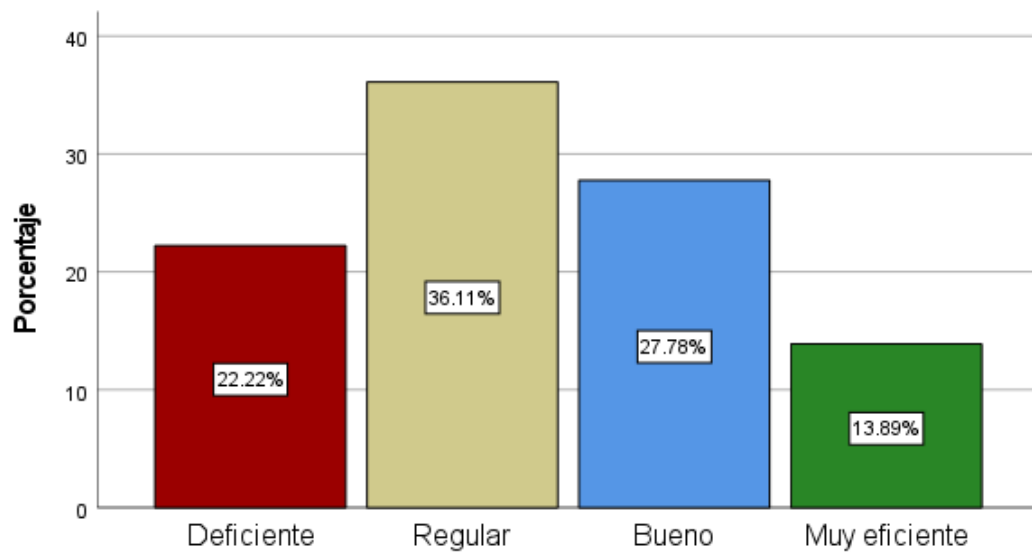
Resultados de la dimensión Responsabilidad



Nota. La figura 5 muestran los resultados obtenidos en el instrumento que mide la dimensión Responsabilidad, los cuales indican que: del 100% de encuestados (N = 36), el 0.0% (n = 0) tienen nivel muy deficiente en la dimensión Responsabilidad; el 30.6% (n = 11) de trabajadores tienen un nivel deficiente en la misma dimensión, el 25% (n=9) considera la dimensión como regular, 36.1% (n=13) considera la dimensión como buena y por último el 8.3% (n = 3) tiene un nivel muy eficiente en la dimensión medida.

Figura 6

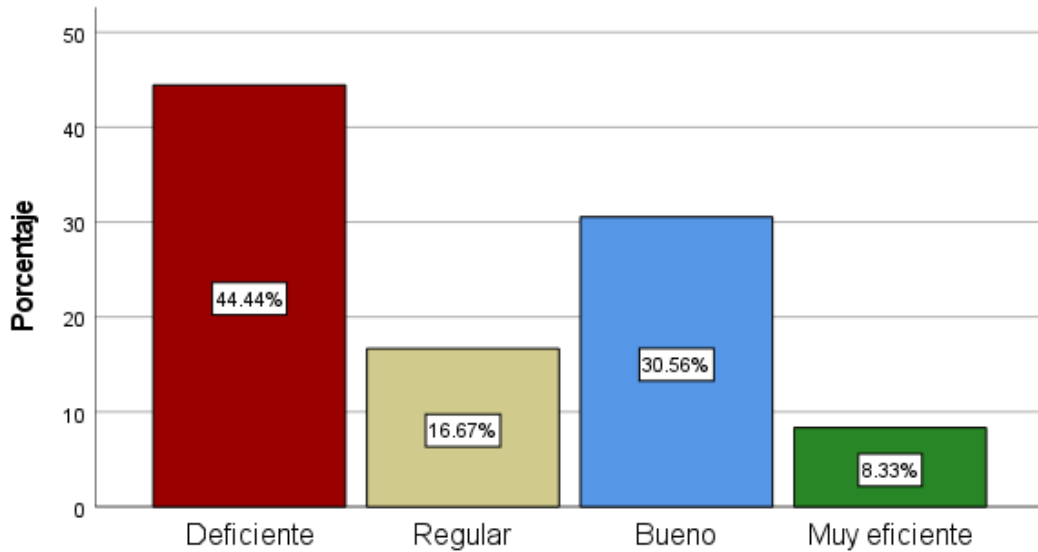
Resultados de la dimensión Asistencia y Puntualidad



Nota. La figura 6 muestran los resultados obtenidos en el instrumento que mide la dimensión Asistencia y Puntualidad, los cuales indican que: del 100% de encuestados (N = 36), el 0.0% (n = 0) tienen nivel muy deficiente en la dimensión Asistencia y Puntualidad; el 22.2% (n = 8) de trabajadores tienen un nivel deficiente en la misma dimensión, el 36.1% (n=13) considera la dimensión como regular, 27.8% (n=10) considera la dimensión como buena y por último el 13.9% (n = 5) tiene un nivel muy eficiente en la dimensión medida.

Figura 7

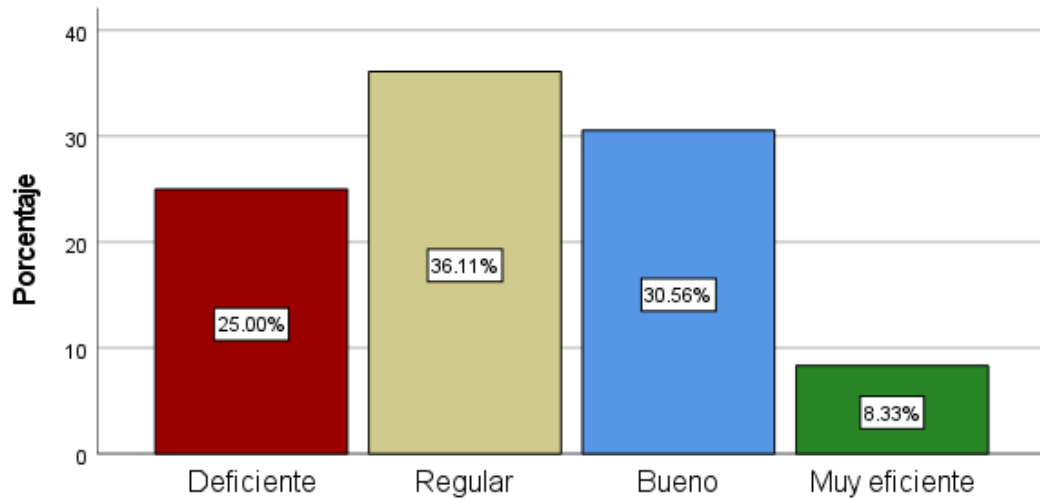
Resultados de la dimensión Empatía



Nota. La figura 7 muestran los resultados obtenidos en el instrumento que mide la dimensión Empatía, los cuales indican que: del 100% de encuestados (N = 36), el 0.0% (n = 0) tienen nivel muy deficiente en la dimensión Empatía; el 44.4% (n = 16) de trabajadores tienen un nivel deficiente en la misma dimensión, el 16.7% (n=6) considera la dimensión como regular, 30.6% (n=11) considera la dimensión como buena y por último el 8.3% (n = 3) tiene un nivel muy eficiente en la dimensión medida.

Figura 8

Resultados de la dimensión Calidad de trabajo

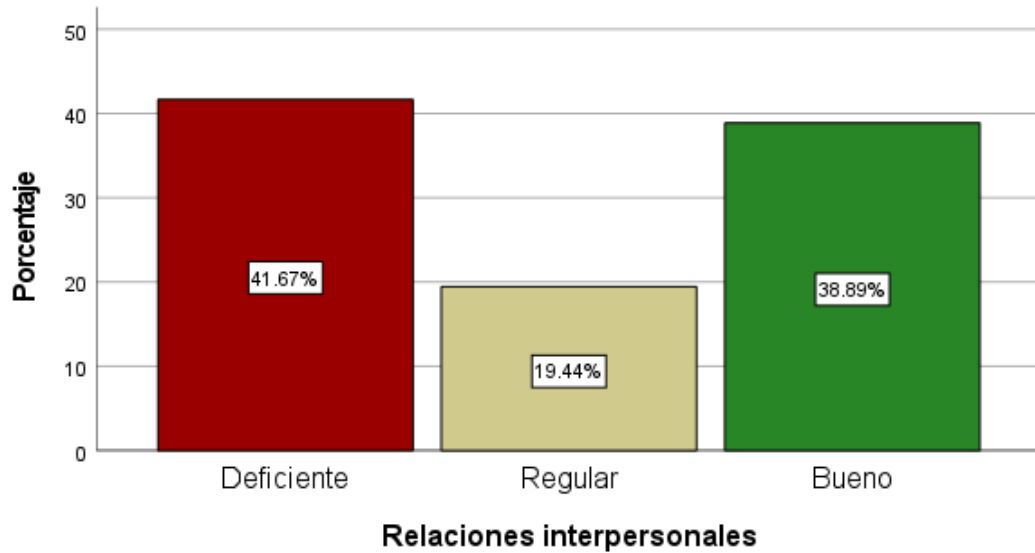


Nota. La figura 8 muestran los resultados obtenidos en el instrumento que mide la dimensión Calidad de trabajo, los cuales indican que: del 100% de encuestados (N = 36), el 0.0% (n = 0) tienen nivel muy deficiente en la dimensión Calidad de trabajo; el 25.0% (n = 9) de trabajadores tienen un nivel deficiente en la misma dimensión, el 36.1% (n=13) considera la dimensión como regular, 30.6% (n=11) considera la dimensión como buena y por último el 8.3% (n = 3) tiene un nivel muy eficiente en la dimensión medida.

Asimismo, se presenta los resultados obtenidos por cada variable medida.

Figura 9

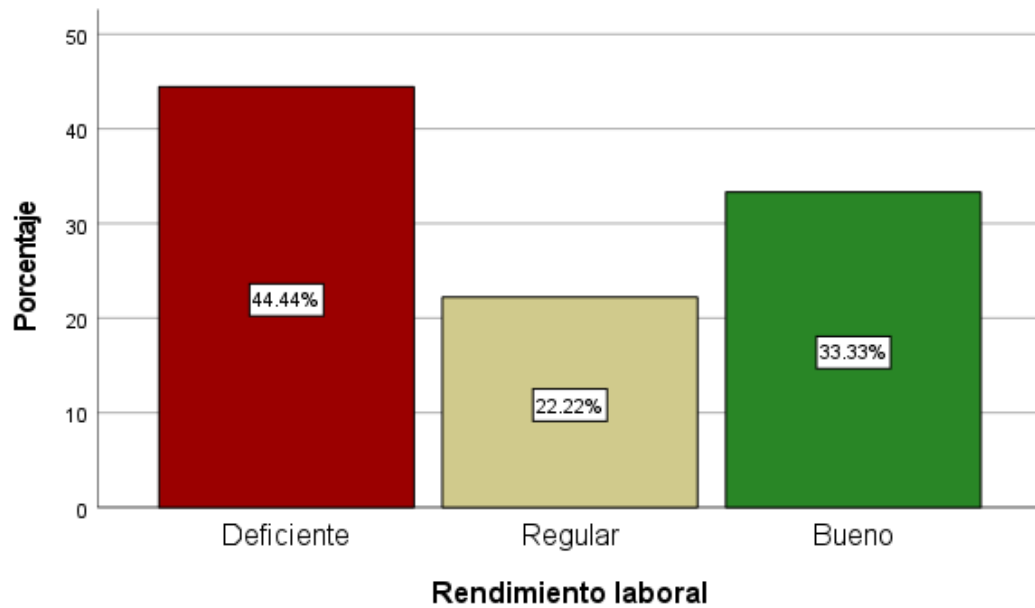
Resultados de la variable Relaciones interpersonales



Nota. Los resultados de la variable relaciones interpersonales indican que del 100% de encuestados, el 41.67% (n=15) la considera deficiente, el 38.89% (n=14) la considera buena y solo el 19.44% (n=7) la considera regular.

Figura 10

Resultados de la variable Rendimiento laboral



Nota. Los resultados indican que del 100% de encuestados el 44.44% (n=16) consideran la variable rendimiento laboral como deficiente, 33.33% (n=12) consideran un nivel bueno y 22.22% (n=8) consideran el rendimiento laboral como regular.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES CON RELACIÓN AL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CLAS CRUCE DE SHUMBA, 2022", cuyo autor es FERNÁNDEZ GUERRERO ROBERT MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO DNI: 41490146 ORCID 0000-0002-8790-1682	Firmado digitalmente por: DAMEJIAP14 el 05-08- 2022 12:24:41

Código documento Trilce: TRI - 0355207