



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Relaciones Interpersonales y desempeño laboral del Profesional de Enfermería  
del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Enfermería

**AUTOR:**

Br.Laverian Herrera Cristell Marlu (orcid.org/0000-0002-7617-4432)

**ASESORA:**

Dra. Meneses La Riva Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión de Salud

**LIMA – PERÚ**

2020

## **Dedicatoria**

La presente tesis de grado va dedicada a Dios, quien es mi guía, siempre está presente en el caminar de mi vida, bendiciendo y dando fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer.

A mi hijo Thiago Valentino por ser mi inspiración mi motor y motivo en cada paso que doy. Te amo con toda el alma.

## **Agradecimiento**

Gracias a mi Madre: Valentina Herrera Orona y a mi Padre: Efraín Laverian Medina quien desde el Cielo me ha protegido y guiado, a mis Hermanos: Efraín y Lenin que han sido mi aliento en los momentos difíciles, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mi expectativa, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Especialmente a la Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, por sus valiosas enseñanzas y su apoyo incondicional en la elaboración de este trabajo de investigación.

## Índice

	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. Métodos	14
2.2 Variables y operacionalización	15
2.3 Población Muestra Muestreo	17
<b>2.3.1</b>	17
<b>2.3.2</b>	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
<b>2.4.1</b>	17
<b>2.4.2</b>	17
<b>2.4.3</b>	19
<b>2.4.4</b>	20
<b>Formulación de las hipótesis estadísticas</b>	22
2.6 Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
ANEXOS	45

## Resumen

Las relaciones interpersonales son sumamente importantes para mantener un entorno laboral saludable de armonía y, sobre todo, en el trabajo de equipo de los enfermeros porque favorece el desempeño laboral en las áreas críticas para la comunicación efectiva en beneficio del cuidado del paciente. Objetivo: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional – 2020. Metodología: Estudio enfoque cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Población estuvo conformada por el total de 76 enfermeras que laboran en el servicio de emergencias. Se aplicó dos instrumentos: Escala de Relaciones Interpersonales el cual consta de 3 dimensiones: comunicación, actitudes, trato con 18 ítems y Desempeño Laboral cuestionario que consta de 3 dimensiones: aspectos ligados a la gestión, aspectos ligados a la productividad, aspectos ligados a la persona, con 16 ítems ambos instrumentos se miden con una escala de Likert y fueron validados por expertos y sometido la prueba piloto donde su confiabilidad del Alfa de Cronbach fue de 0.72 y 0.76. Los resultados obtenidos fueron que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral tuvieron una relación baja ( $r=0,098$ ), y las relaciones interpersonales y las dimensiones del desempeño laboral sus valores fueron ( $r=0,108$ ,  $r=0,70$  y  $r=0,18$ ) respectivamente. Se concluye que no existe una correlación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del profesional de enfermería es probable que estos resultados se deban que por las exigencias del servicio en la unidad de emergencia hace que las relaciones entre ellas son dejadas de lado. Se concluye que no existe una correlación entre las relaciones interpersonales con el desempeño laboral del profesional de enfermería es probable que estos resultados se deban por las exigencias, carencias y la complejidad de los casos que llegan a diario en la unidad de emergencia y hace que las relaciones entre ellas no son priorizadas a pesar de su importancia y sus beneficios.

**Palabras clave:** Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral, Enfermeros y Emergencias.

## ABSTRACT

Interpersonal relationships are very important to maintain a healthy working environment in harmony and especially in the teamwork of nurses because it favors work performance in critical areas for effective communication for the benefit of patient care. Objective: To establish the relationship between interpersonal relationships and the professional performance of the Nursing Professional of the Emergency Service of National Hospital - 2020. Methodology: Study of a quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional design. The population consisted of a total of 76 nurses who work in the emergency service. Two instruments were applied: Interpersonal Relations Scale, which consists of 3 dimensions: communication, attitudes, and treatment with 18 items and Labor Performance, a questionnaire consisting of 3 dimensions: aspects related to management, productivity and person, with 16 items. Both instruments were measured with the Likert scale and were validated by experts and subjected to a pilot test where the reliability of Cronbach's alpha was 0.72 and 0.76. The results obtained indicated that interpersonal relationships and job performance had a low relationship ( $r = 0.098$ ) while the values of interpersonal relationships and job performance dimensions were ( $r = 0.108$ ,  $r = 0.70$  and  $r = 0.18$ ), respectively. It is concluded that there is no correlation between interpersonal relationships with the professional performance of the nursing professional, and it is probable that these results are due to the demands of the service in the emergency unit where the relationships between them are neglected. It is concluded that there is no correlation between interpersonal relationships with the professional performance of the nursing professional, and it is probable that these results are due to the demands, deficiencies and complexity of the cases that arrive daily in the emergency unit where relationships among them are not prioritized despite their importance and benefits.

**Key words:** Interpersonal Relations, Work Performance, Nurses, Emergencies.

## **I. Introducción**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), considera importante establecer un entorno laboral saludable para aquellos que laboran en las instituciones, pues representan un vital recurso humano dentro de la institución constituye un aporte significativo de eficacia y eficiencia. Es decir, que es realmente necesaria la investigación sobre el clima organizacional en los diferentes institutos tanto del estado como particulares, pues la conducta negativa o positiva dentro de una institución afecta no solo la imagen del trabajador sino la imagen empresarial<sup>1</sup>.

En el ámbito sanitario los enfermeros constituyen una población mayoritaria dentro de los profesionales de la salud, según fuentes oficiales, a nivel mundial hay 28 enfermeras por cada 10000 habitantes. Cabe señalar que la relación interpersonal entre los empleados debe ser saludable en el lugar de trabajo, si este método no funciona correctamente, entonces este entorno cambiará, lo que afectará el desempeño laboral y dañará la situación financiera y productiva. Por ello, es preciso conocer las causas que afectan las relaciones interpersonales para así desarrollar estrategias que ayuden al óptimo desarrollo de sus labores teniendo como base fundamental las relaciones interpersonales. Es esencial que todos los colaboradores en el sector de la salud tengan un ambiente de trabajo saludable, ya que son esenciales para mejorar el sector de la salud, especialmente para avanzar en el buen trato.<sup>1</sup>

Las contribuciones de los que laboran en el sector de la salud son esenciales para la mejora continua en beneficio de los pacientes que han sido atendidos en el sistema de salud, con esto podemos garantizar la atención de calidad y el acceso a los servicios para el público en general. En este sentido, siendo tan importante el aporte de los trabajadores de la salud es fundamental propiciar un clima laboral saludable y así se asegura mejora continua en la atención.<sup>1</sup>

Los colaboradores de la institución de salud, son los actores principales del proceso de atención y del desarrollo social, donde el profesional de enfermería es partícipe en la recuperación de los paciente, ya que tiene la responsabilidad de dar una atención de calidad, explotando todas sus capacidades, habilidades y preparación profesional, que garanticen los

estándares internacionales establecidos por la OMS que, donde la calidad del servicio es la pieza clave para proveer buena salud, con equidad y responsabilidad. Por otro lado, López, Y. determina que existe relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del profesional de enfermería, además concluye que las relaciones interpersonales en su mayor porcentaje son regular (45%), buena (27.5%) y seguida de nivel malo con un (27.5%).<sup>2</sup>

Para Urresta A. (2015), en Ecuador las instituciones de salud se evidencio que existe una limitada comunicación entre empleados y pacientes críticos, revelando que el desempeño profesional no era normal, concluyendo en la formulación de regulaciones para fortalecer la comunicación entre empleados, pacientes y sus familiares.<sup>3</sup>

El personal de enfermería percibe un eminente déficit de las relaciones interpersonales dentro del área laboral, pues la reconocen como parte importante para fortalecer el entorno laboral de los trabajadores de la salud, y estos puedan lograr un buen desempeño laboral y garanticen una atención de calidad, que todavía no ha sido demostrada por la falta de oportunidades.<sup>1</sup>

Las estadísticas en el Perú, nos muestran que hay 12 profesionales de enfermería por cada 10.000 habitantes, una situación que nos evidencia que las instituciones de salud no cuentan con mayor porcentaje de profesionales de enfermería que, además se encuentran en los diferentes departamentos distribuidos por especialidades. Una problemática que coexiste en casi todo el mundo y el Perú no es ajeno a esta realidad, porque hay muchos profesionales que solo asisten para cumplir un horario y poder acceder a un sueldo, no priorizando el buen cumplimiento de sus funciones y la calidad de ellas, mostrando con este proceder, una actitud poca colaboradora que no contribuye al crecimiento institucional.<sup>1</sup>

Actualmente, las enfermeras se efectúan a actividades relacionadas con su labor durante las horas de trabajo programadas, pero cuando sugieren trabajar horas extras, la mayoría de las enfermeras exteriorizan molestia y fastidio, para asumir nuevos compromisos y responsabilidades laborales que deben realizar en su misma área. Igualmente, las enfermeras durante las labores cotidianas, evidencian deficiente comunicación en su relación enfermera-enfermera, lo que constituye un obstáculo para asumir la calidad de los servicios al usuario, a causa de las deficientes relaciones interpersonales entre los diversos



profesionales, ya sea por falta de tiempo, sobrecarga laboral e incompatibilidad de caracteres, lo que ha generado conflictos y tensas situaciones que afectan claramente las interrelaciones y el desempeño laboral.<sup>1</sup>

En las instituciones de salud, es preciso mantener permanente comunicación entre los profesionales, pues harán que se cumplan los procesos de atención, directivas, protocolos y normativas que proporciona la institución sanitaria, cuyo propósito es el de unificar los criterios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, que involucran al personal profesional y administrativo. Una situación que no es ajena a un hospital nacional del Callao, motivo por lo que se busca comprender y analizar la correspondencia entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, concretamente del profesional de enfermería del servicio de emergencia, por ser un área crítica por la diversidad de casos que se atienden y donde no se conoce los niveles de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de cada uno de estos profesionales.<sup>2</sup>

Se debe enfatizar que, el trabajo diario de las enfermeras, lleva a cabo sus propias, actividades laborales, pero existen diferencias obvias en la gestión o la ejecución del servicio entre colegas, lo que conducirá a diferencias e impacto severo directamente relacionados con el correcto desempeño laboral. Por lo tanto, el propósito de esta investigación está basada en la evaluación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, cuya finalidad es de implementar planes y estrategias de mejora que beneficien a los usuarios con atenciones médicas seguras y de calidad.<sup>2</sup>

Ante lo expuesto se detalla a continuación los antecedentes nacionales: Bejarano, M. (2019) en su artículo, Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral, utiliza el método cuantitativo y una población de 90 trabajadores de radio y televisión, conformando una muestra donde el 44% son varones y el 56% mujeres. Teniendo como resultado que no existe correlación significativa entre las relaciones interpersonales afectivas y el desempeño laboral, cuando se analiza meticulosamente los componentes se encuentra una relación moderada entre ellas. La investigación concluye que, la comparación entre las relaciones interpersonales afectivas y el desempeño laboral, con las variables sociodemográficas no evidencian relación significativa.<sup>4</sup>

En lo que respecta a Revollo, A. (2018), su objetivo es determinar la relación interpersonal y la satisfacción laboral de las enfermeras de emergencia, del Hospital María Auxiliadora, el método utilizado es descriptivo correlacional, una población de 162 enfermeras con una muestra probabilística de 86. Los resultados evidencian el 52,2% de relaciones interpersonales inadecuadas en su dimensión de comunicación, el 61,6% en actitud, el 50% en satisfacción y el 74,4% nivel medio de satisfacción. Concluye que existe una alta correlación con un coeficiente Rho de 0,706 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , por lo que el autor recomienda a las jefaturas del hospital, organizar actividades y talleres de integración para mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución.<sup>5</sup>

Gómez, J. (2017), en su estudio Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del programa nacional Cuna Más, de la unidad territorial de Andahuaylas. Metodología de enfoque cuantitativo-básico, diseño no experimental-transeccional y correlacional. La población estuvo conformada por los 33 trabajadores administrativos y los resultados concluyeron que, entre las relaciones interpersonales y el rendimiento profesional, existe una alta correlación, considerando que el coeficiente encontrado fue de 0,7722, y el valor  $p: 0,000$  de niveles de significancia.<sup>6</sup>

Ochoa, G. (2017), en su estudio Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción, de Huancayo. Metodología de enfoque cuantitativo-básico, diseño no experimental, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por los 52 trabajadores, y los resultados determinaron que, existe una correlación significativa dado que,  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ . Por tanto, el estudio concluye que, existe una correlación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.<sup>7</sup>

Alaluna, J. y Mayta, N. (2016), el propósito de este estudio es evaluar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la SUNARP - Oficina Registral de Surco. Metodología de enfoque cuantitativo-correlacional y una población de 26 empleados. Concluyendo que, el desempeño laboral no es el más adecuado, por falta de programas o talleres que motiven al trabajador a tener un trato amable con los pacientes, lo cual retrasa el logro de objetivos y afecta la imagen institucional.<sup>8</sup>

Santos, G. (2016), el objetivo del estudio es determinar las relaciones interpersonales y el desempeño de los colaboradores de la institución. Metodología de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, correlacional, de corte transversal y la población estuvo conformada por 103 trabajadores. Los resultados evidenciaron que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de 0,691 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , con una correlación moderada y significativa entre las variables estudiadas<sup>8</sup>. El estudio concluye que, ambas variables tienen una alta correlación, pues las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal.<sup>9</sup>

Según el estudio de Monge, J. y Mendoza, M. (2015), la finalidad de su estudio ha sido determinar la relación entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de las enfermeras del departamento de emergencia del hospital nacional Cayetano Heredia. Metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, y la población estuvo conformada por 45 enfermeras. Los Resultados establecieron que las relaciones interpersonales de las enfermeras son eficientes en 55.6 % y 44.4% deficientes. En desempeño laboral, el 40% tiene un buen desempeño en el trabajo, 35.6% regular y el 24.4% malo. Según Rho De Spearman ( $Rho=0.313$ ), se pudo comprobar una correlación positiva entre ambas variables, aceptándose la hipótesis.<sup>10</sup>

Muñoz, M. (2015), en su investigación sobre Relaciones interpersonales y desempeño laboral de las enfermeras del servicio de neonatología, del hospital arzobispo Loayza, Lima. Metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional. Población conformada por 68 enfermeras y según Rho De Spearman ( $Rho=0,754$ ), los resultados revelan una alta correlación positiva entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería.<sup>11</sup>

Igualmente, Chávez, C. (2015) en su tesis de maestría, busca determinar los Factores asociados al desempeño profesional de las enfermeras que laboran en el área de salud mental, hospital Edgardo Rebagliati Martins. Metodología cuantitativa, nivel aplicativo, descriptivo, de corte transversal y teniendo 43 enfermeros como población. Los resultados demuestran que el 43% tienen entre 30-40 años, el 35% entre 41-50 años, el 23% entre la edad de 51-60 y el 5% tienen 61 a más años. Concluyendo que los trabajadores que laboran en esta área, en su mayoría tienen entre 30-40 años de edad.<sup>12</sup>

En vista de esto, se presenta los antecedentes internacionales en detalle: los brasileños Pereira M., Medeiros S. y Gomes S. (2019), en su artículo sobre Relaciones interpersonales en el trabajo de equipo de los enfermeros de un hospital. Método cualitativo, descriptivo, con una población de 16 enfermeras y la recolección de la información fue mediante la encuesta. Los resultados evidencian la fragilidad en las relaciones interpersonales, en el campo de la enfermería, concluyendo que se deben elaborar estrategias que faciliten el desarrollo de relaciones interpersonales de los profesionales enfermeros, durante el horario de trabajo.<sup>13</sup>

Ribera D., Hernández J., Forgiony J., Bonilla N. y Rozo A. (2018) en Colombia, en el artículo Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los funcionarios del sector salud. Metodología cuantitativa, diseño no experimental y una población de 52 funcionarios que laboraron en Integrados en Salud IPS Ltda. Los resultados determinaron que, la mayor parte de trabajadores se encuentran en el área asistencial con 52%, un 19% en el área administrativa, un 13% en el área médica, un 12% en el área directiva y un 12% en servicios generales. Igualmente, el 40% son varones y el 60% mujeres. Concluyendo que, la mayor parte de los trabajadores se encuentran en el área asistencial y la mayoría son féminas.<sup>14</sup>

Según Cordeiro M., Tavares D. y Wanderley M. (2017), Brasil, en su artículo Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico bajo la óptica de la enfermera. Método cualitativo, descriptivo y exploratorio, con una población de 25 profesionales de enfermería, teniendo como resultados negativos en las siguientes dimensiones: Concepción sobre las relaciones interpersonales, factores que interfieren en las relaciones interpersonales, actitudes y prácticas que fortalecen las relaciones interpersonales. Concluyendo que se requiere implementar estrategias y planes de mejora, para poder realizar un buen trabajo en equipo, crear un ambiente de armonía y ofrecer una buena atención al paciente.<sup>15</sup>

Según Chiang, S. (2016), en su artículo Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral de los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano- Ecuador. Método cuantitativo, estudio no experimental, diseño transversal, tipo descriptivo, correlacional y una población conformada por 259 funcionarios y un Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Concluyendo que existe correlaciones positivas entre ambas variables, desempeño laboral y

satisfacción en la relación con el jefe del área y el género femenino, según las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino.<sup>16</sup>

Brito et al. (2018), en su estudio Liderazgo Transformacional, cuya población fueron 152 enfermeras de un hospital universitario, de la ciudad, Bahía en Brasil. Los resultados evidenciaron que, las enfermeras tienen serias dificultades en la práctica del ejercicio de liderazgo, esto debido a la falta de apoyo de la institución de salud, identificándose un liderazgo vertical debido a la falta de comunicación, capacitación de las enfermeras asistenciales y falta de discusión de los problemas, previo a la toma de decisiones. Al respecto, sabemos que el ser humano es por naturaleza un ser netamente social, por tanto, la necesidad de comunicación y de activar relaciones interpersonales son inherentes a la acción humana, un quehacer ineludible que debe activarse para un mejor desarrollo de la profesión de enfermería, pues es esencial para el desarrollo de la relación enfermera-paciente-familiares, y posibilitaría una mejor atención de calidad.<sup>17</sup>

En este sentido, para la mejora de las relaciones interpersonales, están sustentadas por Charles, R. y Calabrese, J. (1975) citado por Vásquez, quienes exponen de la teoría Reducción de la incertidumbre, cuyo principal objetivo es la simplificación de la incertidumbre centrada en la comunicación interpersonal, pero considerada como sujeta a lo que pensamos sobre las otras personas, puesto que al tratarlas nacen ciertos cuestionamientos, ya sea en relación a sus pensamientos, ideales y gustos, preguntándonos si tendrá buen o mal carácter o si tendrá la personalidad extrovertida o introvertida, etc.<sup>18</sup>

La teoría del Intercambio social planteada por Thibaut, J. (1978) citado por Gómez, explica que las personas generalmente hacen predicciones asociadas, tratando de calcular los costos y beneficios derivados de estas situaciones, pero eligen las acciones que mejor los benefician. Igualmente, estos autores señalan que, el ser humano inicia y perdura en una relación si consideran que esta es favorable para ellos, en relación a recompensas y costos.<sup>6</sup>

En referencia a los aspectos conceptuales de la variable **relaciones interpersonales**, Murillo, V. (1997) afirma que, se mantienen mediante normas institucionales generalmente aceptadas, teniendo en cuenta que las conexiones sociales promovidas por los individuos son momentos necesarios para el desarrollo individual e intelectual de todos.<sup>16</sup> Igualmente, estas normas regulan la conducta y las relaciones entre personas, que están establecidas mediante pautas y lineamientos guiados por el comportamiento individual, dentro del grupo y la

organización, de tal forma que permitan consolidar la armonía e interacción productiva, pues el ambiente laboral influye tanto, en el desarrollo personal, como colectivo.<sup>19</sup>

Para, Fernández, J. (2003) sostiene que trabajar en un ambiente saludable es esencial para el mejor desempeño de los trabajadores porque ayuda a mejorar los estados emocionales<sup>13</sup>. De hecho, una buena relación interpersonal entre los participantes de una entidad, engendrará mayor confianza y credibilidad entre ellos, incluido una mayor comprensión, respeto e incluso, progreso y asistencia mutua entre todas las personas. Una realidad innegable que apertura comunicación fluida, ayuda a superar debilidades y mejorar la fortaleza individual y colectiva, para lograr reactivar la calidad de la convivencia y el desempeño laboral en beneficio de los usuarios.<sup>20</sup>

Según Levery, C. (1980) las relaciones interpersonales en los entornos laborales son mas más vulnerables, generalmente cuando existen medidas de carácter coercitivo que limitan o afectan su libertad. Además, el autor afirma que, los trabajadores no eligen a sus colegas, ni a los que vayan a dirigirlos en sus funciones jerárquicas, menos aún eligen el tipo de relaciones interpersonales que se puedan establecer con ellos en la empresa, elementos que son considerados esenciales para la satisfacción laboral.<sup>20</sup>

Por último, podemos concluir que es esencial medir los indicadores de las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización, dando como resultado el estado de interacción y desempeño de las actividades internas. A través de este estado, el ambiente de trabajo puede mejorarse continuamente, considerando que los recursos humanos son importantes para el desarrollo de la organización, como el principal aporte del desarrollo organizacional.

**Relaciones interpersonales.** Según Bisquerra, R. (2003) la relación interpersonal se convierte en una correspondencia entre dos o más personas.<sup>21</sup>; por ende, se trata de una interacción social que puede integrar el orden social y la armonía Las cuales lo divide en 3 dimensiones las cuales detallamos a continuación: **Dimensión 1, Comunicación**, según Dalton, citado por Gómez, es una forma de promover la interrelación entre las personas mediante el uso de palabras, signos, símbolos o cualquier otra forma de comunicación. Por lo tanto, la comunicación es el medio más importante para las personas porque pueden transmitir el mundo contemporáneo en cualquier momento y en cualquier lugar<sup>3</sup>. **Dimensión 2, el trato en las relaciones interpersonales**, según Bisquerra, J. (2003) las

relaciones interpersonales son significativas, porque están orientadas a lograr la confianza, la colaboración y la comprensión del grupo de trabajo; esto se logra mediante un buen trato entre el líder y el equipo de trabajo, porque ayudan a elevar los niveles de rendimiento laboral en cualquier actividad de producción o servicio, y los trabajadores puedan alcanzar altos niveles de satisfacción.<sup>21</sup>

**Dimensión 3, las actitudes en las relaciones interpersonales.** La actitud dentro de la organización o grupo de trabajo se refleja básicamente en la práctica de las relaciones laborales y de gestión institucional, y el éxito o el fracaso del equipo depende del logro del objetivo común. Cuando las personas tienen una actitud positiva, podrán trabajar en equipo con ética, disciplina y valores, pero si tienen una actitud negativa, el equipo se desintegrará por varias razones, ya sea malentendidos, conflicto o actitudes negativas.<sup>21</sup>

Igualmente, Hellriegel, S. y Woodman, S. aseveran que las actitudes involucran tres componentes que están íntimamente relacionados entre sí, que son: componente cognoscitivo, que comprende los conocimientos, las creencias y las referencias que se tiene del ser humano; el afecto, que abarca sentimientos, estados de ánimo, ideas, sucesos o expresión; y el actuar, con la forma que se percibe a una persona, como apropiado o inapropiado<sup>7</sup>. Finalmente, Zárate califica a la actitud como un estado psicológico, planteada a través del conjunto de vivencias, que tiene efecto en la respuesta de cada persona que vive diversas situaciones diarias.<sup>22</sup>

En cuanto a la variable **desempeño laboral**. Este trabajo de investigación considera las diferentes situaciones que ocurren en las organizaciones que brindan servicios a los usuarios. Según los estudios de Moran R. y Alvarado, M. (2014), la conducta permite observar el comportamiento y el progreso de las tareas laborales de los empleados, como un antecedente relevante para el cumplimiento del propósito de la organización, pues estas acciones pueden ser valoradas en base a las competencias individuales y la cantidad del aporte a la empresa<sup>23</sup>. Por su parte, Stoners, A. y Sayles, F. (1994) refieren que el desempeño laboral es la expresión del raciocinio y la competencia de la persona, que se refleja en su rendimiento laboral, al momento de ser evaluada por la empresa, mediante algún instrumento de medición de calidad del servicio<sup>24</sup>. Además, Chiavenato, I. (2004) reafirma que el desempeño laboral es el máximo desarrollo de potencial del empleado, al buscar alcanzar una mayor productividad y eficiencia. Por tanto, este potencial será significativo para la

organización, en la medida que refleje una mayor producción<sup>25</sup>. En cambio, Stoner y Freeman, sustentan que el desempeño laboral es la responsabilidad de los integrantes de una institución, que buscan cumplir metas en común, en el marco de las normas o disposiciones básicas previamente establecidas.<sup>24</sup>

Desde esta perspectiva, se puede determinar que el desempeño laboral implica el realizar actividades diarias de manera efectiva y eficiente bajo la responsabilidad de los trabajadores, y tomar medidas que puedan transformarse en productividad para el logro de objetivos.

Desempeño Laboral. Para Robbins, D. (2013) concluye que el desempeño es el proceso que determina qué tan exitosa es la organización (un individuo o un proceso) en el cumplimiento de sus objetivos laborales y el logro de metas instruccionales. En líneas generales, a nivel organizacional, la medición del desempeño laboral puede evaluar el logro de objetivos estratégicos a nivel individual.<sup>25</sup>

Chiavenato, en 2000, sostiene que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos<sup>26</sup>. Asimismo, se divide el desempeño laboral en 3 dimensiones las cuales detallamos en: **Dimensión 1, Eficacia laboral** así también Coulter, D. y Da Silva, R. (2003) el desempeño es hacer las cosas de manera correcta, es decir; el desarrollo arduo del trabajo o actividad asignada por la institución para que logre alcanzar sus objetivos.<sup>27</sup>. Igualmente, Andrade, refiere que la eficacia es manifestada para ejecutar objetivos precisos, exponiendo a la eficiencia administrativa catalogada como eficiencia directiva.<sup>27</sup>**Dimensión 2, Eficiencia laboral**, según Da Silva, R. refiere que se debe operar de tal manera que los recursos sean usados de forma eficiente.<sup>27</sup>

Para Kootz, H. y Weihrich, C. (2004), la eficiencia comprende los resultados logrados y planteados, porque permiten medir los logros<sup>17</sup>. Los autores sostienen que muchas veces se considera el criterio y la eficacia, porque lo más importante el resultado, no considerándose el costo. Sin duda alguna, la efectividad está relacionada con la productividad y está medida por el impacto del logro de mayores y mejores productos. Según lo expuesto, la eficiencia laboral es considerada como la relación entre los recursos y metas a cumplir en la producción,



o también como la relación entre la cantidad de materiales utilizados, valorados y evaluados para la obtención de un producto de calidad.<sup>28</sup>

**Dimensión 3, productividad laboral** para autores como Heizer, J. y Render, B., señalan que la productividad es la fabricación que se obtiene de un sistema productivo de capital y los recursos empleados para adquirirla, que deben ser efectivas al momento de la utilización de los recursos tangibles e intangibles, para el desarrollo de una actividad. También, la productividad es el resultado de producción de cualquier actividad y los recursos productivos, como el trabajo y el capital. En síntesis, la producción es estimada como la relación entre la producción y los insumos utilizados, sin embargo, se debe tener en cuenta que la productividad no es lo mismo que producción, las compañías pueden duplicar su producción en relación con el año anterior, pero habrán utilizado el doble del capital y su productividad habrá sido la misma.<sup>29</sup>

Los servicios que brinda la enfermera para la OMS, vienen hacer una profesión que proporciona cuidados en forma integral a la persona, la familia y la comunidad, en las etapas de atención, prevención de enfermedades y recuperación de la salud. En los servicios sanitarios en las áreas de Emergencia la enfermera asume la responsabilidad de brindar atención inmediata a los usuarios de los servicios de salud, quienes acuden generalmente su vida está en peligro y requieren atención urgente.<sup>1</sup>

Por lo que la relación interpersonal constituye una piedra angular en el proceso del cuidado esto permite una comunicación efectiva en salud, una actitud proactiva, solidaria y de buen trato para superar situaciones de emergencia que vive en el día en los servicios de emergencia. Estas condiciones están asociadas a la eficacia y eficiencia de los servicios que se preste al usuario y a la familia por lo tanto se incrementa la productividad en la labor que se realiza.

En tal sentido, se formula el **Problema general:** ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020? **Problemas específicos:** ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020? ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020? ¿Cuál es la relación entre las relaciones

interpersonales y la productividad del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020?

Es así que la **Justificación teórica:** permitirá elaborar una base teórica y llenar los vacíos de los conocimientos sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. El resultado de esta investigación proveerá de conocimiento importante y que será utilizado en futuras investigaciones, ya que servirán de precedente no solo, para la comunidad investigadora, si no para fortalecer las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los trabajadores en el área asistencial. **Justificación metodológica:** los instrumentos servirán de base para otros estudios similares. **Justificación práctica:** Los resultados de esta investigación ayudarán a comprender la importancia en promover buenas prácticas en las relaciones interpersonales para mejorar las habilidades de comunicación, actitud y trato en el trabajo del servicio de emergencia permitirá afianzar la eficiencia, eficacia y productividad en esta área. A través del presente estudio se pretende que se diseñe planes de mejora y estrategias en estos servicios críticos y con esto mejorar la calidad de los servicios que presta la enfermera al paciente.

Por lo que se plantea la **Hipótesis general:** Ha: Existe la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. **Hipótesis específicas:** Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. En cuanto a la **Hipótesis específica 2,** Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. La **Hipótesis específica 3,** Ha: Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. Ho: No existe

relación entre las relaciones interpersonales y la productividad laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

Igualmente, para el proceso de investigación se han trazado objetivos, siendo el **Objetivo general:** Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. **Objetivos específicos:** Identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020, Medir la relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. y Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad del profesional de enfermería del Servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

## **II. Método**

### **II.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **II.1.1 Enfoque**

El estudio fue de enfoque cuantitativo. Según los autores Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. este enfoque sirve para responder a los interrogantes de estudio y probar la hipótesis planteada, empleando datos y basándose en la medición numérica cuantitativa o cualitativa para evaluar el comportamiento poblacional, es decir, se analizarán los datos recolectados a través de encuestas para poder probar las hipótesis planteadas y establecer patrones de correlación.<sup>30</sup>

#### **II.1.2 Tipo**

El presente trabajo es de tipo aplicado y correlacional, según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Porque este tipo de estudios aplicados sirven para comprender la vinculación existente entre dos o más criterios o juicios y variables, en un escenario particular.<sup>30</sup>

#### **II.1.3 Diseño**

El estudio fue de corte transversal, y sobre el tema, Toro, R. y Parra, D. refieren que la descripción de las variables sin ser manipuladas, se analizan de acuerdo con la ocurrencia en un momento determinado, pero este producto de investigación será de una sola fase, la cual se inició luego de la aprobación del proyecto<sup>31</sup>

#### **II.1.4 Método**

El método ha sido hipotético-deductivo, el mismo que depende de un conjunto de acciones producto de las aseveraciones presentadas como hipótesis, en las que se busca confutar o falsear tales aseveraciones; información que permitirán reducir los resultados que deben adaptarse a los hechos planteados de casos particulares, con los que se planea llegar a resultados propios del hospital nacional del Callao.

## **2.2 Variables y operacionalización**

### **2.2.1 Variable relaciones interpersonales.**

#### **Definición conceptual**

Las relaciones interpersonales según Bisquerra, I. son ejercicios suscitados entre dos a más personas, las cuales tienen ocupaciones o actividades en común dentro, de un mismo contexto laboral, lo cual es considerado una relación correlación mutua proba, entre dos o más personas vinculadas por la ocupación frecuente, tal es el caso, del servicio de emergencia y las profesionales de enfermería que laboran.<sup>21</sup>

#### **Definición operacional**

Las relaciones interpersonales fueron cuantificadas, utilizando un inventario con escala de Likert que consta de 3 dimensiones: comunicación, actitudes y trato y 10 indicadores de los cuales se obtuvieron 18 ítems

### **2.2.2 Desempeño laboral.**

#### **Definición conceptual**

El desempeño laboral según Chiavenato, I. es el comportamiento del trabajador cuando persigue un objetivo propuesto, pues esto constituye una estrategia personal para lograr la meta planeada.<sup>25</sup>

#### **Definición operacional**

Se realizó una medición transversal con un instrumento que contiene las dimensiones de desempeño laboral de los profesionales de enfermería, es decir, 3 dimensiones: Eficacia, eficiencia y productividad, indicadores donde se registraron 16 ítems para respuesta en la escala de Likert.

### **2.2.3 Operacionalización de las variables**

La Tabla 1 muestra la operatividad de las dos variables, donde se especifica las dimensiones e indicadores de cada variable, lo que hace posible verificar la relevancia de las preguntas en

los instrumentos utilizados en la encuesta, y que se aplicaran lo antes posible, en cuanto se apruebe el proyecto e igualmente, la escala de medición, como los y niveles y rangos esperados.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de las variables: Relaciones Interpersonales*

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Las relaciones interpersonales	Una relación interpersonal “es una interacción reciproca entre dos o más personas” (Bisquerria, 2003.p23)	Las relaciones interpersonales se definirán Operacionalmente a través de la aplicación de un instrumento que se aplicará para medir ambas poblaciones para medir la dimensión y sus indicadores.	Comunicación	Verbal. No verbal. Asertiva.	ordinal
			Actitudes	Respeto. Comprensión. Solidaridad.	
			Trato	Buenos modales. Compañerismo. Amabilidad. Sencillez.	
Desempeño laboral	El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000, p.249)	Se refiere al sustento de la efectividad en los distintos ambientes y con diferentes consignaciones, responsabilidad y diferente equipo de trabajo.	Eficacia	Características del trabajo. Cumplimiento de metas. Cumplir los protocolos establecidos.	Ordinal
			Eficiencia	Habilidades para trabajar en equipo. Conocimiento. Liderazgo.	
			Productividad	Producción. Cumplimiento de objetivos trazados.	

## **2.3 Población Muestra Muestreo**

### **2.3.1 Población**

La población estuvo conformada por la misma cantidad de personas que componen la muestra, que fueron un total de 76 profesionales de enfermería, del servicio de emergencia de un hospital nacional. Además, se utilizó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **2.3.2 Muestra y muestreo**

Se consideró a los 76 profesionales de enfermería que son el total de la población, que están asignados al servicio de emergencia, sin desconocer que la muestra es parte o parte de la población y el cálculo del tamaño de la muestra, por consiguiente, no fue necesario. El muestreo fue no probabilístico y la elección depende de los objetivos, para que sea representativo o no, y la contribución que se pretenda realizar en la investigación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

Para la recolección de información de las dos variables, se empleó la técnica de la encuesta, que puede ser directa o indirecta, mediante la aplicación de instrumentos como el cuestionario para cumplir lo estipulado. Sánchez, H. y Reyes, C. (32) refiere que la técnica empleada es la encuesta, que sirve para el recojo de información que será utilizada en la investigación como información veraz, dirigida a los objetivos que se investigan.

### **2.4.2 Instrumentos**

Para la recolección de datos para las dos variables, se aplicó el cuestionario con escalamiento de Likert, de acuerdo con las dimensiones e indicadores, operacionalizando oportunamente de acuerdo con lo previsto en el proyecto.

### **Instrumento de la variable 1: Relaciones Interpersonales**

**Técnica de la Investigación:** Encuesta

**Autora:** Alania, Z.

**Nombre:** Cuestionario para evaluar las Relaciones Interpersonales de 18 ítems.

El instrumento utilizado es un cuestionario individual, conformado de 18 ítems de respuesta múltiple, según escala tipo Likert.

**Objetivo de la evaluación:** Determinar las relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Servicio de emergencia en un hospital nacional, 2020.

**Contenido:** El instrumento utilizado es un cuestionario individual, que consta de 18 ítems de respuesta múltiple, según escala tipo Likert.

**Escala de medición:**

- (4) De acuerdo
- (3) Indeciso
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

**Instrumento de la variable 2:** Desempeño Laboral

**Técnica de la Investigación:** Encuesta

**Autora:** Jessica, M.

**Objetivo de la evaluación:** Determinar el desempeño laboral del personal de enfermería del Servicio de emergencia en un hospital nacional, 2020.

**Contenido:** El instrumento utilizado es un cuestionario individual, que consta de 16 ítems de respuesta múltiple, según escala tipo Likert.

**Escala de medición:**

- (3) Siempre
- (2) A veces
- (1) Nunca



### 2.4.3 Validez

En la presente investigación se aplicó el método de comprobación de juicio de expertos, aceptado por 05 profesionales expertos en metodología, con grados académicos.

Se comprueba que la validez del contenido de la encuesta, se obtiene mediante las opiniones de los expertos, los cuales concluyeron que los instrumentos son aplicables porque cumplen con los 3 requisitos esenciales que garantizan un instrumento con, pertinencia, relevancia y claridad, que se pudo certificar con exactitud en la medición de ambas variables y las dimensiones del instrumento.<sup>33</sup>

Tabla 2.

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Relaciones  
interpersonales*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Aguayo Cabana Anabel	Aplicable
2	Magister	Beraun Sánchez César	Aplicable
3	Doctor	Chávez Leandro Abner	Aplicable
4	Doctor	Neira Aranda Alicia	Aplicable
5	Magister	Tejada Torres Tania	Aplicable

Tabla 3.

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento del Desempeño Laboral*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Magister	Aguayo Cabana Anabel	Aplicable
2	Magister	Beraun Sánchez César	Aplicable
3	Doctor	Chávez Leandro Abner	Aplicable
4	Doctor	Neira Aranda Alicia	Aplicable
5	Magister	Tejada Torres Tania	Aplicable

#### 2.4.4 Confiabilidad

La recolección de información de ambas variables, fueron examinadas mediante el análisis estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach. La fiabilidad de los instrumentos fue determinada en un área con características y poblaciones similares a la que se investigaba con la prueba piloto. Además, la prueba piloto se aplicó a 30 enfermeras del área de cirugía.

Tabla 4.

##### *Confiabilidad de los instrumentos Relaciones Interpersonales*

Variabales	Alfa	N de ítems
Relaciones interpersonales	0,844	18
Desempeño Laboral	0,867	16

*Nota: Análisis Estadístico SPSS*

La interpretación del resultado de la tabla 5, expresa que el Alfa de Cronbach de la variable Relaciones Interpersonales tiene un valor de 0,844 que equivale al 84,4 % de fiabilidad del instrumento, esto significa que es altamente confiable para la primera variable. Para la segunda variable desempeño laboral es de 0,867 que equivale al 86.7% y también la confiabilidad es alta.

Tabla 5.

##### *Valores de Confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,90 a 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

## **2.5 Método de análisis de datos**

La información obtenida una vez cuantificadas y ordenadas, serán analizadas a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, mediante el software SPSS Versión 25. Asimismo, se determinó la prueba estadística paramétrica o no paramétrica, con el coeficiente de correlación de Rho Spearman, para medir la relación entre las variables pues, son cualitativas a escala ordinal (no paramétrica) y si el nivel de p: (significancia bilateral) resultan menor a 0.05 permitirá rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

Fuente: tomado de Bisquerra, R. (28)

Para Cruz, C., Olivares, S. y Gonzales, M., afirmaron que la prueba Rho de Spearman, puede utilizarse cuando existen categorías ordenadas y cuando hay dos variables medidas en al menos una escala ordinal, de forma que los individuos puedan ser colocados en rangos de dos series ordenadas <sup>33</sup>.

Procedimiento:

Para la aplicación de ambos instrumentos fueron a las 76 enfermeras del Servicio de emergencia de un hospital nacional, 2020, se consideró los horarios de disponibilidad del personal, estableciéndose el horario de 9:30am a 12:30am, y coordinándose previamente para las instrucciones del correcto llenado de los instrumentos y del consentimiento informado, para finalmente realizar el análisis estadístico y poder llegar a los resultados y su interpretación.

### **Método de análisis de datos:**

Los datos que se obtuvo a través del empleo de los instrumentos, fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 25, y los resultados obtenidos se representan por gráficos y tablas estadísticas. El proceso de la obtención de los datos fue necesario corroborar y/o confutar las hipótesis planteadas. Se realizó la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Spearman (0,05) para la comprobación de las hipótesis.

## Estadística descriptiva

En el presente estudio, se empleó el análisis descriptivo para la representación de los resultados los que cuales se obtuvieron mediante frecuencias relativas (%) y absolutas (N), para la representación de los resultados en las tablas se emplearon los gráficos de barras.

## Estadística inferencial / Prueba hipótesis

En el presente estudio, se empleó el Coeficiente Rho de Spearman para medir el grado de Correlación de ambas variables para realizar la corroboración de las hipótesis planteadas y establecer la correlación que existe en las variables con un nivel de confianza de 95% y significancia del 5%.

Tabla 6.

*Valores de la correlación Rho de Spearman*

Rango	Relación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado

## Formulación de las hipótesis estadísticas

Ho:  $r=0$

H1:  $r \neq 0$

**Nivel de significación:**

El nivel de significación teórica ( $\text{sig} < 0,05$ ) que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

### **Estadístico de prueba**

Coefficiente Rho de Spearman

### **Regla de decisión**

Si el nivel de significación es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula.

Si el nivel de significación es mayor que 0,05 entonces no se rechaza la hipótesis nula.

## **2.6 Aspectos éticos**

A medida que la investigación se sustenta dentro de los principios éticos, se procedió a solicitar el permiso institucional y la comunicación a los sujetos participantes del estudio, pues el proyecto implicó la obtención de datos mediante la aplicación de encuestas a los profesionales de enfermería de un hospital nacional – 2020, en referencia a la autonomía que describe la legítima determinación si forma parte o no de la investigación, por ende, la contribución fue voluntaria y deliberada por el participante. En el caso de la beneficencia: La recolección de la información tuvo la finalidad de plasmar los hallazgos, tal como se presentaron en la realidad y que sirve de base para la gestión de planes de mejora dentro de la institución. De no maleficencia: En el transcurso del avance del estudio, se evitó ocasionar ningún tipo de malestar o vulneración a su privacidad. De justicia: Para el desarrollo del estudio se utilizaron los instrumentos, protegiendo los derechos legítimos, privacidad, libre expresión, respeto a sus ideas. Se utilizó el documento del consentimiento informado para dejar constancia que el entrevistado tiene pleno conocimiento de la investigación que se está realizando y el aporte que está brindando.

### III. Resultados

#### III.1 Resultados descriptivos

##### III.1.1 Relaciones interpersonales

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería, del servicio de emergencias de un hospital nacional Callao, 2020.*

Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Malo 41-51	4	5,3
Regular 52-62	9	11,8
Bueno 63-73	63	82,9
Total	76	100,0

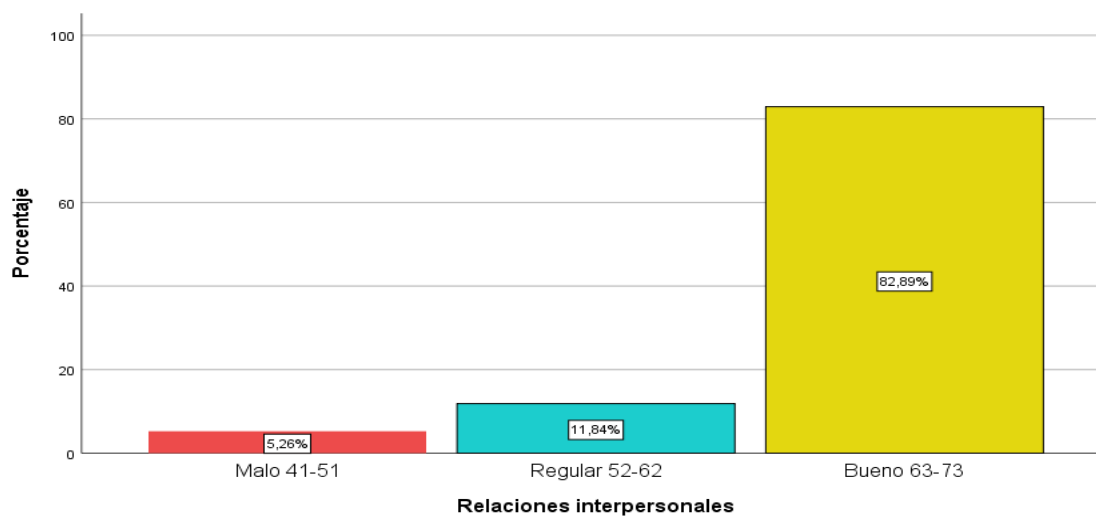


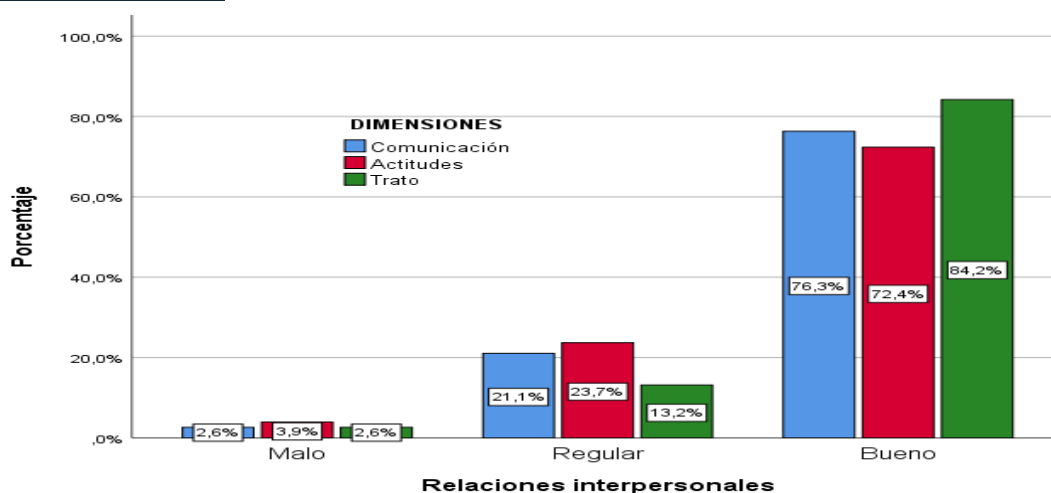
Figura 1. Niveles de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020. Donde se evidencia que las relaciones interpersonales de los enfermeros del servicio de emergencia, en su mayoría alcanzan el nivel bueno en un 82.9%, un nivel regular con 11.8% y un nivel malo de 5,3%.

### III.1.2 Dimensiones de las relaciones interpersonales

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de las dimensiones de relaciones interpersonales del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional Callao, 2020.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Comunicación	Malo 18-19	2	2,6
	Regular 20-21	16	21,1
	Bueno 22-24	58	76,3
Actitudes	Malo 14-17	3	3,9
	Regular 18-21	18	23,7
	Bueno 22-25	55	72,4
Trato	Malo 9-13	2	2,6
	Regular 14-19	10	13,2
	Bueno 20-24	64	84,2



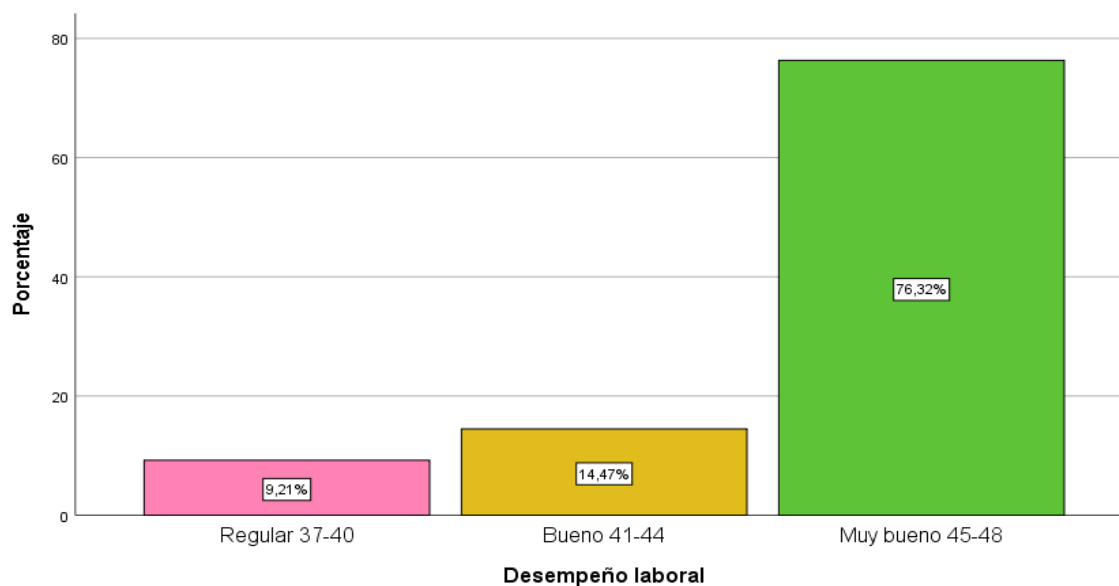
*Figura 2.* Niveles de las dimensiones de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería del servicio de emergencias un hospital nacional – 2020. Donde se observa los resultados que demuestran que los altos niveles se encuentran la dimensión trato con un 84,2%, en la dimensión comunicación un 76,3% y en la dimensión actitudes un 72,4%.

### III.1.3 Desempeño laboral

Tabla 9

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional Callao, 2020.*

	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Regular 37-40	7	9,2
	Bueno 41-44	11	14,5
	Muy bueno 45-48	58	76,3
	Total	76	100,0



*Figura 3.* Niveles del desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional - 2020. Donde se evidencia que el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia en su mayoría fue de nivel muy bueno con un 76,3%, seguido del nivel bueno con un 14,5 % y finalmente regular con un 7%.



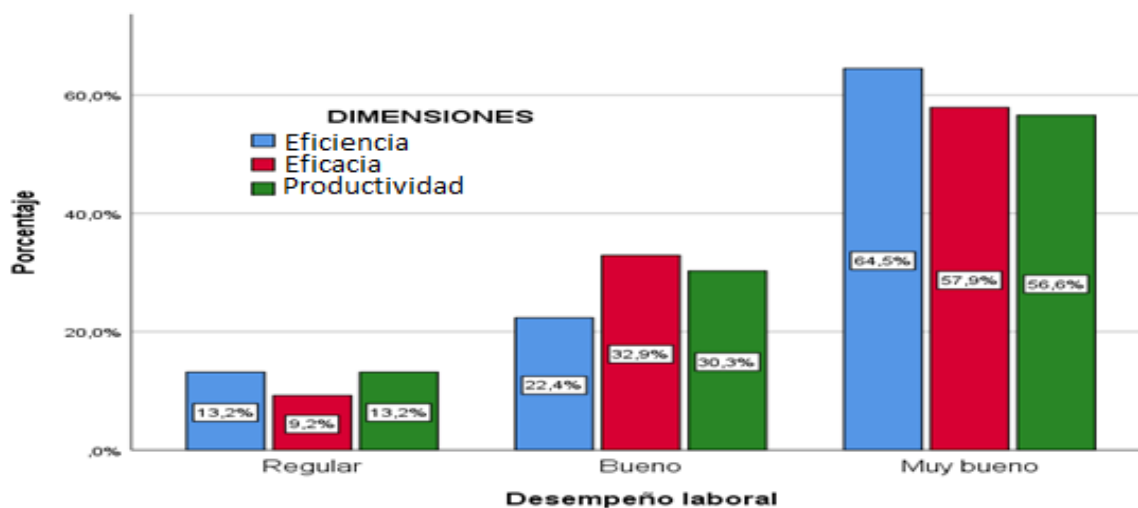
### III.1.4 Dimensiones del desempeño laboral

Tabla 10

*Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional Callao, 2020.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Eficiencia laboral	Regular 8-9	10	13,2
	Bueno 10-11	17	22,4
	Muy bueno 12-13	49	64,5
Eficacia laboral	Regular 14-15	7	9,2
	Bueno 16-17	25	32,9
	Muy bueno 18-19	44	57,9
Productividad laboral	Regular 14-15	10	13,2
	Bueno 16-17	23	30,3
	Muy bueno 18-19	43	56,6

Figura 4. Niveles de las dimensiones del desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias un hospital nacional – 2020. Donde se demuestra que, en las



dimensiones del desempeño laboral, la eficiencia con 64,5%, en eficacia con 57,9% y en productividad con 56,6%.

Tabla 11

*Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Nacional 2020.*

		Correlaciones		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación		1,000	,098
		Sig. (bilateral)		.	,401
		N		76	76
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación		,098	1,000
		Sig. (bilateral)		,401	.
		N		76	76

Tabla 11. La prueba de correlación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral de los profesionales de enfermería, fue de Rho de 0,098 es muy baja, casi nula, y también la significación  $p: 0,401 > \alpha: 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### III.1.5 Relaciones interpersonales y eficiencia laboral

#### Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

Tabla 12

*Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional - 2020.*

Correlaciones			Relaciones interpersonales	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,108
		Sig. (bilateral)	.	,354
		N	76	76
	Eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	,108	1,000
		Sig. (bilateral)	,354	.
		N	76	76

Tabla 12. Según la prueba de correlación entre las variables relaciones interpersonales y la eficiencia laboral de los profesionales de enfermería fue de Rho de 0,108, mostrando un grado de correlación muy baja y el valor de  $p: 0,354 > \alpha: 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### III.1.6 Relaciones interpersonales y eficacia laboral

#### Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre las relaciones interpersonales y la eficacia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

Tabla 13

*Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y la eficiencia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional -2020.*

<i>Correlaciones</i>			<i>Relaciones interpersonales</i>	<i>Eficacia laboral</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Relaciones interpersonales</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000	,070
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.	,548
		<i>N</i>	76	76
	<i>Eficacia laboral</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,070	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,548	.
		<i>N</i>	76	76

Tabla 13. Según la prueba de correlación entre las variables relaciones interpersonales y eficacia laboral de las enfermeras, fue de Rho de 0,070 mostrando un grado de correlación muy baja, casi nula y el valor de  $p: 0,548 > \alpha: 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### 3.2.3 Relaciones interpersonales y productividad laboral

#### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>. Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional, 2020.

Tabla 14

*Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y la productividad laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional -2020.*

<i>Correlaciones</i>		<i>Relaciones interpersonales</i>	<i>Productividad laboral</i>
<i>Rho de Spearman</i>	<i>Relaciones interpersonales</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	.
		<i>N</i>	76
	<i>Productividad laboral</i>	<i>Coefficiente de correlación</i>	,018
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,878
		<i>N</i>	76

Tabla 14. Según la prueba de correlación entre las variables relaciones interpersonales y la productividad laboral de las enfermeras del área de emergencia fue de Rho de 0,018, mostrando un grado de correlación muy baja, casi nula y el valor de p: 0,878 >  $\alpha$ : 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

#### **IV. Discusión**

El presente estudio, tuvo como objetivo determinar relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de emergencia de un hospital nacional - 2020. Los resultados obtenidos presentaron que las relaciones interpersonales, no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional del Callao, por cuanto se tuvo un Rho de 0,098 muy baja, casi nula y el valor de  $p: 0,401 > \alpha: 0,05$ , no significativo. Dichos resultados difieren con el estudio realizado por Monge, J. y Mendoza, M. (2015) quienes obtuvieron como resultado Rho de Spearman un 0.313, que estaría comprobando una correlación baja y positiva entre ambas variables, aceptándose la hipótesis, por los resultados con alto grado de correlación, una situación que puede deberse al protocolo y exigencias de la institución que busca que las relaciones interpersonales entre enfermeras, sean excelentes y de calidad.

Por otro lado, la investigación de Santos Reyes, en el 2016, evidenció que las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente de 0,691 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ , comprobando que la correlación fue moderada y significativa, un resultado esperado en la lógica del razonamiento en los enfermeros y no en una unidad de emergencia, porque no se dan tiempo o por lo menos, no disponen de poco tiempo para efectuar buenas relaciones interpersonales.

En referencia a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de las enfermeras que laboran en el área de emergencia, se concluye que las profesionales carecen de habilidades blandas adecuadas para lograr establecer una buena comunicación verbal, no verbal y asertiva, actitudes y buen trato, lo que afecta su desempeño laboral para alcanzar eficacia, eficiencia y productividad en los cuidados que brindan a los pacientes. Según Bisquerra, R. una relación interpersonal es una interacción entre dos o más personas, a través de cualquier tipo de comunicación ya sea verbal, escrita, señas etc. las cuales pueden intercambiar opiniones y que propiciaran un entorno ameno.

De acuerdo a las relaciones interpersonales y eficiencia laboral de los profesionales de enfermería del área de emergencia, con Rho de 0,108, muestran un grado de correlación

muy baja y el valor de  $p: 0,304 > \alpha: 0,05$ , donde la relación no es significativa, y permite aceptar la hipótesis nula e inferir que no existe correlación entre la variable y la dimensión en prueba, que al contrastar con los resultados, estos difieren de las culminaciones de Muñoz, M. (2015), quien establece que las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería, obtuvo resultados de  $Rho.0,754$ , quedando demostrado la alta correlación positiva entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Chiavenato, I. Sustenta que el desempeño laboral es el máximo desarrollo del potencial del empleado, con el que procura alcanzar la mayor productividad y eficiencia. Por tanto, ese potencial será importante para la organización en la medida que refleje una mayor producción, pues es la conducta de la persona que labora en una institución, cuya finalidad es el logro de metas y objetivos trazados, mediante el uso de estrategias y habilidades individuales, que le ayudaran a efectuar satisfactoriamente los fines establecidos.

En relación a las relaciones interpersonales y a la eficacia laboral de las enfermeras, fue  $Rho$  de  $0,070$  lo que muestra un grado de correlación muy baja, casi nula y el valor de  $p: 0,548 > \alpha: 0,05$ , donde los resultados de las pruebas de correlación de las relaciones interpersonales con la eficacia laboral son muy bajas y no significativas, que son concordantes con lo reportado por Pereira M., Medeiros S. y Gomes S. (2019), en Brasil, quienes refirieron en su artículo sobre Relaciones interpersonales en el trabajo del equipo de enfermería, que las relaciones interpersonales son frágiles, concluyendo que se deben elaborar nuevas estrategias que faciliten la mejora de las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería, durante las horas laborables.

En cuanto a las relaciones interpersonales y la productividad no se relacionan con la productividad laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional -2020, con un  $Rho$  de  $0,018$  muy baja casi nula y el valor de  $p: 0,078 > \alpha: 0,05$ , no significativo mientras que Gómez, J. (2017), obtuvo como resultado un  $Rho$  fue de  $0,7722$ , y el valor  $p: 0,000$  de niveles de significancia lo que demuestra que existe una alta correlación entre las variables.

Finalmente, en la presente investigación se pudo evidenciar que las relaciones interpersonales han sido afectadas desde la pandemia, esta situación ha forzado a realizar

cambios dentro del entorno laboral, ya que por la coyuntura el personal de salud ha tenido que acatar los protocolos en cuanto al aislamiento social desde los cuidados que se brinda en los servicios de críticos, también en cuanto a la interrelación enfermera – enfermera lo que ha afectado significativamente la relación entre las dos variables.



## V. Conclusiones

**Primera.** Las relaciones interpersonales no se relacionan con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional -2020, por cuanto tuvo un Rho de 0,098 muy bajo, casi nulo y el valor de  $p: 0,401 > \alpha: 0,05$ , no significativo.

**Segunda.** Las relaciones interpersonales no se relacionan con la eficiencia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional -2020, con un Rho de 0,108 muy bajo, casi nulo y el valor de  $p: 0,304 > \alpha: 0,05$ , no significativo.

**Tercera.** Las relaciones interpersonales no se relacionan con la eficacia laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional -2020, sustentando un Rho de 0,070 muy bajo y el valor de  $p: 0,548 > \alpha: 0,05$ , no significativo.

**Cuarta.** Las relaciones interpersonales no se relacionan con la productividad laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital nacional -2020, con un Rho de 0,018 muy baja casi nula y el valor de  $p: 0,078 > \alpha: 0,05$ , no significativo.

## **VI. Recomendaciones**

1. Se sugiere coordinar con la Jefatura de enfermería y la jefatura del servicio de emergencia, para implementar planes mejora con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal profesional de enfermería y poder elevar el desempeño laboral.
2. Se sugiere coordinar con la Jefatura de enfermería y la jefatura del servicio de emergencia, para implementar talleres de mejora para incrementar las relaciones interpersonales entre el personal profesional de enfermería y poder elevar la eficiencia desempeño laboral.
3. Se sugiere coordinar con la Jefatura de enfermería y la jefatura del servicio de emergencia, para implementar talleres de habilidades blandas, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre el personal profesional de enfermería y poder elevar eficacia laboral.
4. Se sugiere ejecutar el estudio en otro hospital para poder realizar la comparación de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral con una mayor muestra después de la pandemia.

## Referencias

1. OMS, Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelos. Suiza 2010. [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
[https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
2. López, Y. Relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Vitarte 2017. Universidad César Vallejo. Lima [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24456/L%C3%B3pez\\_GYL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24456/L%C3%B3pez_GYL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Urresta, A. Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza. 2015 (Tesis de licenciatura) Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil. [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8214/1/TESIS%20ALIPIO%20MANUEL%20URRESTA%20CARBO.pdf>
4. Bejarano, M. Relaciones Interpersonales Afectivas y Desempeño Laboral Según Variables Sociodemográficas de los Trabajadores de Radio y Televisión de Lima Metropolitana 2019. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima [citado 2019]. Disponible en:  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17431/14658>
5. Revollo, A. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora, 2018. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Lima [citado 10 Set2019]. Disponible en:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3918/TESIS\\_ANGELICA%20JENNIFER%20REVOLLEDO%20ORTIZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3918/TESIS_ANGELICA%20JENNIFER%20REVOLLEDO%20ORTIZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

6. Gómez, G. Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Andahuaylas, 2016. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2017 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/302>
7. Ochoa Pirca, G Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, UPLA Junin 2017 [citado 2017]. Disponible en:  
<http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/395>
8. Alaluna, M. y Mayta, R. *La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos*. (tesis de grado) Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima 2016
9. Santos, G. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Cajabamba. Universidad Privada del Norte. Cajamarca [citado Agosto 2016]. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%20Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf;jsessionid=A71200353F492F6CC376FA8CF8F1FE99?sequence=1>
10. Monge, J y Mendoza, M. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del hospital nacional Cayetano Heredia, UCH Lima. 2015. [citado 2015]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge\\_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Muñoz Campos, M, Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza, UCV Lima 2015.  
[citado 2015]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8686/Mu%C3%B1oz\\_CME\\_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8686/Mu%C3%B1oz_CME_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Chávez, C. Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima  
[citado 2015]. Disponible en:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/11010/Diaz\\_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/11010/Diaz_lc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Pereira M., Medeiros S. y Gomes S. Relaciones interpersonales de los enfermeros de un Hospital. Brasil  
[citado 2019]. Disponible en:
14. Ribera D., Hernández J., Forgiony J., Bonilla N. y Rozo A. Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional. Colombia.  
Disponible en:  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
15. Cordeiro M., Tavares D. y Wanderley M. (2017). Relaciones interpersonales en el centro quirúrgico bajo la óptica de la enfermera, Brasil  
Disponible en:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/5530-32470-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/5530-32470-1-PB%20(2).pdf)
16. Chiang, S (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de Talcahuano. Chile  
Disponible en:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000300001](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001)

17. Brito et al. (2018). Liderazgo Transformacional. Bahía Blanca, Brasil  
Disponibile en:
18. Vásquez. Relación interpersonal en términos de sus recompensas y costos, Limusa Argentina. [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921796002.pdf>
19. Murillo. *Relaciones humanas son básicos en el progreso individual e intelectual de los seres humanos*, Trillas, México 2015 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n6/e3.html>
20. Fernández, J. Relaciones Interpersonales. México: Mac Graw Hill.2003 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n6/e3.html>
21. Bisquerra, R. Relaciones Interpersonales. México: Mac Graw Hill 2003 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
[https://www.academia.edu/29111629/Libro\\_Relaciones\\_Humanas](https://www.academia.edu/29111629/Libro_Relaciones_Humanas)
22. Madrid. Murillo, V. Relaciones humanas. Tercera edición. México: Limusa.2008 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
[http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia%20y%20Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi\\_redacted.pdf](http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia%20y%20Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi_redacted.pdf)
23. Moran R. y Alvarado M. Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería. España: Universidad de Deusto Tesis Doctoral. 2014 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76513>
24. Stoner, A. y Sayles, C. Administración. México. Prentice Hall

Hispanoamérica. 2013 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:

[https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_yMary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_yMary_Coulter)

25. Robbins, E y Decenzo D. Fundamentos administración: Conceptos esenciales y aplicaciones, 3<sup>ra</sup> ed. México Editorial Pearson Educación 2002.

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

26. Chiavenato, I. Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill 2004.

Disponible en:

<https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

27. Da Silva, R. Teorías de la administración. México: International Thomson. 2003 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:

[https://biblio.uade.edu.ar/client/es\\_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:\\$002f\\$002fSD\\_ILS\\$002f0\\$002fSD\\_ILS:263427/ada?qu=BUROCRACIA&ic=true&ps=300](https://biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal/ent:$002f$002fSD_ILS$002f0$002fSD_ILS:263427/ada?qu=BUROCRACIA&ic=true&ps=300)

28. D' Alessio I, Administración y dirección de la producción enfoque estratégico 2012 Editorial Pearson [citado 10 Set 2019]. Disponible en:

[https://www.academia.edu/34814268/Administracion\\_y\\_direccion\\_de\\_la\\_produccion.\\_Enfoque\\_estrategico](https://www.academia.edu/34814268/Administracion_y_direccion_de_la_produccion._Enfoque_estrategico)

29. Heizer, D. y Render Z. Comportamiento organizacional. México: Continental.2007[citado 10 Set 2019]. Disponible en:

<https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

30. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.2010 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
[https://www.academia.edu/23889615/Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri\\_R.\\_Fern%C3%A1ndez\\_Collado\\_C.\\_y\\_Baptista\\_Lucio\\_M.\\_P\\_2010](https://www.academia.edu/23889615/Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R._Fern%C3%A1ndez_Collado_C._y_Baptista_Lucio_M._P_2010)
31. Toro y Parra, Metodología de la investigación México, Editorial Eafit 2012 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<https://www.freelibros.me/libros/fundamentos-epistemologicos-de-la-investigacion-y-la-metodologia-de-la-investigacion-ivan-dario-toro-jaramillo>
32. Sánchez, H y Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación Científica Editorial Business Support Aneth S.R.L 2015. [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/3795/Metodologia-y-diseno-de-la-investigacion-cientifica>
33. Cruz, Olivarez y Gonzales. Metodología de la Investigación México. Editorial: Grupo Patria 2014. [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?id=8uLhBAAQBAJ&pg=PA202&lpg=PA202&dq=Cruz,+Olivares+y+Gonzales++%E2%80%9CRho+de+Spearman%E2%80%9D&source=bl&ots=Tjepkn71X1&sig=ACfU3U0nNQkG42gcFp3TaDm-llqYNdGNZg&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi45liEpbTIAhVyrIkKHfYICmMQ6AEwAXoECAkQA#v=onepage&q&f=false>
34. Sierra, R. Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios. Madrid: Paraninfo 2001 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n6/e3.html>
35. Zárate, E. Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. (Tesis de licenciatura). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.2014 [citado 10 Set 2019]. Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=76513>



36. Arias, C. Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis de Licenciatura. 2013 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/600/1/TM\\_Arias\\_Flores\\_CeciliaTeresa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/600/1/TM_Arias_Flores_CeciliaTeresa.pdf)
37. Deci, E. & Ryan, R. Self-determination theory: A macro theory of human motivation, development, and health. Canadian Psychology.2008 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/a32f/3435bb06e362704551cc62c7df3ef2f16ab1.pdf>
38. Méndez, I. y Ryszard, M. El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona. México: Universidad Iberoamericana.2015 Tesis de Maestría [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf>
39. Palacio, F. Psicología de la Organización. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.2005 [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9218.pdf>
40. Barón, J. (2013). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA 2012. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis de Licenciatura. [citado 10 Set2019]. Disponible en:  
<https://pdfs.semanticscholar.org/0fd4/408a24e150dc63e86b147eff33355e7ac154.pdf?ga=2.116698242.524535692.1571813301-665053202.1571813301>
41. Calderón, C. Percepción de la enfermera sobre el desempeño del interno de enfermería, Hospital Provincial Docente Belén, Lambayeque. Perú:

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis de Licenciatura.2012 [citado 10 Set2019]. Disponible en:

<http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/558>

42. Gameiro, A. Relaciones humanas en la salud. Bogotá-Colombia: SELARE.2009 [citado 10 Set2019]. Disponible en:

[http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/USTASALUD\\_ODONTOLOGIA/oai?verb=ListRecords&set=USTASALUD\\_ODONTOLOGIA:ART&metadataPrefix=oai\\_dc](http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/USTASALUD_ODONTOLOGIA/oai?verb=ListRecords&set=USTASALUD_ODONTOLOGIA:ART&metadataPrefix=oai_dc)

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional -2020</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Las relaciones interpersonales se relacionan con la eficiencia laboral del profesional de enfermería?</p> <p>¿Las relaciones interpersonales se relacionan con la eficacia laboral del profesional de enfermería?</p> <p>¿Las relaciones interpersonales se relacionan con la productividad del profesional de enfermería?</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Las relaciones interpersonales relacionan con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b></p> <p>Existe la relación entre las relaciones interpersonales relacionan y la eficiencia laboral del profesional de enfermería.</p> <p>Existe la relación entre las relaciones interpersonales relacionan y la eficacia laboral del profesional de enfermería.</p> <p>Existe la relación entre las relaciones interpersonales relacionan y la productividad del profesional de enfermería</p>	Las relaciones interpersonales	Una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas” (Bisquerra, 2003, p. 23)	Las relaciones interpersonales fueron cuantificadas, utilizando un inventario con escala de Likert que consta de 3 dimensiones: comunicación, actitudes y trato y 10 indicadores de los cuales se obtuvieron 18 ítems.	Comunicación	Verbal No verbal Asertiva
		Actitudes	Respeto Comprensión Solidaridad			
		Trato	Buenos modales Compañerismo Amabilidad Sencillez			
		Desempeño laboral	El desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000, p. 249).	El desempeño laboral se hizo una medición transversal con un instrumento que contiene las dimensiones de desempeño laboral de los profesionales de enfermería, es decir, 3 dimensiones: Eficacia, eficiencia y productividad, indicadores donde se registraron 16 ítems para respuesta en la escala de Likert.	Eficacia	Características del trabajo Cumplimiento de Metas Cumplir los protocolos establecidos
					Eficiencia	Habilidades para trabajar en equipo Conocimiento. Liderazgo
					Productividad	Producción Cumplimiento de objetivos trazados.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Propósito y procedimientos:

Se me ha comunicado que el título del estudio es “Relaciones Interpersonales y desempeño laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional 2020.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencias de un Hospital Nacional – 2020. realizado por Laverian Herrera Cristell bajo la asesoría de la Dra. Mónica Meneses y la información obtenida a través de la guía de verificación será de carácter confidencial y se utilizará sólo para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico, asociado con este trabajo. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada, sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio.

Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombres y apellidos: Laverian Herrera, Cristell Marlu

DNI: 70255213

Fecha 14 de julio del 2020

**CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL NACIONAL  
- 2020**

**INSTRUCTIVO:**

Nos gustaría conocer su opinión sobre las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del servicio de Enfermería de un Hospital - 2020. Esto me servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería.

Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

Fecha.....

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas:

- 4. De acuerdo
- 3. Indeciso
- 2. En desacuerdo
- 1. Totalmente en desacuerdo

Fecha: \_\_\_\_\_

Nº	Ítems	1	2	3	4
<b>Dimensión 1. Comunicación</b>					
1	Me responsabilizo por las opiniones que doy ante una situación determinada.				
2	Soy responsable por las consecuencias de mis propias acciones.				
3	En el desarrollo de una conversación presto atención mostrando interés por el tema que están tocando.				
4	Cuando se presenta una situación incómoda para mí, expongo claramente la situación que no es de mi agrado.				
5	Acepto las opiniones de los demás cuando me equivoco				
6	Mis relaciones con mis compañeros de trabajo se fortalecen por medio de la comunicación interpersonal.				
<b>Dimensión 2. Actitudes</b>					
7	Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros.				
8	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.				
9	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.				

10	Defiendo a un compañero cuando lo critican injustamente o se dejan llevar por rumores infundados.				
11	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o abrazos				
12	En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema.				
<b>Dimensión 3: Trato</b>					
13	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.				
14	Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo.				
15	Busco trabajar en grupo porque así conozco mejor a mis compañeros				
16	Nunca busco culpables cuando hay un error si se ha trabajado en grupo, analizo los errores y aprendo de ellos.				
17	Sugiero alternativas de solución cuando se presenta algún problema en nuestro equipo de trabajo.				
18	Antes de contestar de “ofuscadamente” prefiero respirar y pedir a mis colegas que esperen para después terminar la conversación.				

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL NACIONAL  
- 2020**

**PRESENTACION**

La evaluación del desempeño tiene como finalidad suministrar información basada en evidencias que den cuenta del desempeño del profesional de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Nacional -2020.

**INSTRUCCIONES**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) en el recuadro de acuerdo a su consideración y experiencia, considerando la columna que representa la que esté acorde con su criterio.

- La escala de evaluación

- 3. Siempre
- 2. A veces
- 1. Nunca

Fecha: \_\_\_\_\_

N°	Ítems	1	2	3
	<b>Dimensión 1. Aspectos ligados a la gestión</b>			
1	Respeto la estructura organizativa dentro del servicio			
2	Asumo mis responsabilidades a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas			
3	Participo en las actividades de planificación institucional.			
4	Su capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros dificultades y propuestas para el mejoramiento			
	<b>Dimensión 2: Aspectos ligados a la productividad</b>			
5	Llego a la hora establecida e inicio mis labores puntualmente.			
6	Su capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo.			
7	Tengo la habilidad de motivar a mis compañeros de trabajo.			

8	Tengo la capacidad de asumir responsabilidades que me encomiendan en el servicio.			
9	Tengo un alto grado de rendimiento para realizar mis labores durante el servicio			
10	Utiliza los medios y materiales adecuados para alcanzar el trabajo encomendado.			
<b>Dimensión 3: Aspectos ligados a la persona</b>				
11	Soy tolerante ante las situaciones difíciles que se presentan.			
12	Poseo un espíritu de superación			
13	Trabajo en equipo			
14	Demuestro interés en mi trabajo			
15	Cumplo las normas institucionales (reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y otros)			
16	Realizo mi labor y me gusta promover el aprendizaje colaborativo y cooperativo.			



**Variable. Relaciones interpersonales**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	18

**Variable. Desempeño laboral**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	16



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD y Escuela Profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DELSERVICIO DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL NACIONAL", del (los) autor (autores) LAVERIAN HERRERA CRISTELL MARLU, 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 el Trabajo de Investigación / 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.

Lima, 13 de marzo de 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENESES LA RIVA MONICA ELISA <b>DNI:</b> 09429302 <b>ORCID</b> 0000-0001-6885-9207	Firmado digitalmente por: MLARIV el 17 Mar 2021 10:31:54