



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de  
emergencia y hospitalización en un centro de salud de  
Huancabamba - Piura 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Torres Vilela, Angel Omar ([orcid.org/0009-0006-6921-3698](https://orcid.org/0009-0006-6921-3698))

**ASESORES:**

Dra. Malqui Calla, Gladys Rocio ([orcid.org/0000-0003-0097-9231](https://orcid.org/0000-0003-0097-9231))

Mg. Ruiz Sime, Pedro Henry Alejandro ([orcid.org/0009-0006-3447-0440](https://orcid.org/0009-0006-3447-0440) )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**PIURA – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A mis padres

Juan Manuel Torres Elera

Bertha Vilela De Torres

Por su constante apoyo y

dedicación para motivarme a seguir adelante

y ser cada día mejor profesional.

A mi esposa, por su compañía y comprensión en momentos difíciles, a mis hijos, para que esto les sirva modelo para crecer más como profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado salud,  
por haberme iluminado y darme las fuerzas  
necesarias para culminar la maestría aún  
cuando las cosas se ponían difíciles.

A toda esa gente involucrada en este proyecto que  
me motivaron a realizar y terminar esta maestría o  
estuvieron involucrados de alguna u otra manera en  
esta maestría:

A mis docentes, a mi asesor, mis compañeros de  
trabajo, mi familia y amigos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN EN UN CENTRO DE SALUD DE HUANCABAMBA - PIURA 2023", cuyo autor es TORRES VILELA ANGEL OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 09 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16629288 ORCID: 0000-0003-0097-9231	Firmado electrónicamente por: GMALQUIC el 09-08-2023 00:18:00
MALQUI CALLA GLADYS ROCIO, RUIZ SIME PEDRO HENRRY ALEJANDRO DNI: 16738252 ORCID: 0009-0006-3447-0440	Firmado electrónicamente por: HRUIZSIT el 10-08-2023 15:49:40

Código documento Trilce: TRI - 0646009





**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TORRES VILELA ANGEL OMAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN EN UN CENTRO DE SALUD DE HUANCABAMBA - PIURA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
TORRES VILELA ANGEL OMAR : 42340786 <b>ORCID:</b> 0009-0006-6921-3698	Firmado electrónicamente por: ATORRESVI84 el 10- 08-2023 16:35:29

Código documento Trilce: INV - 1240942

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSION.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

Tabla 01 Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Comunicación.....	17
Tabla 02 Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Comunicación.....	17
Tabla 03 Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Actitudes.....	18
Tabla 04 Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Actitudes.....	19
Tabla 05 Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Trato.....	19
Tabla 06 Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Trato.....	20
Tabla 07 Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y Relaciones interpersonales.....	20
Tabla 08 Correlación entre la variable Desempeño laboral y Relaciones interpersonales .....	21
Tabla 09 Análisis descriptivo de la Variable Desempeño laboral y sus dimensiones.....	112
Tabla 10 Análisis descriptivo de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones.....	113

## Índice de figuras

<b>Figura 01 Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.....</b>	<b>112</b>
<b>Figura 02 Análisis descriptivo de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones.....</b>	<b>113</b>

## RESUMEN

El presente estudio de investigación denominado Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023, tuvo como finalidad determinar la relación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023; basado en una metodología de investigación de tipo cuantitativa - aplicada y de diseño no experimental, abordando un nivel correlacional; la población estuvo conformada por 38 trabajadores(colaboradores) del centro de salud, la muestra fue la misma población, es decir se trató de un estudio censal; los datos fueron recolectados por medio de las técnicas de la encuesta y la observación, como instrumentos se elaboró un cuestionario aplicado a los trabajadores y una ficha de observación que fue aplicada por el jefe del centro de salud, a las unidades de análisis (los trabajadores del centro de salud).

Los resultados acerca de la relación existente entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de centro de salud de Huancabamba, evidenciaron que las variables no están relacionadas, de acuerdo al análisis estadístico realizado ( $P=0.129$ ,  $R=0.244$ ); permitiendo concluir que el desempeño de los trabajadores del centro de salud no está asociado a las relaciones interpersonales que existen entre estas, a pesar de que muchos estudios previos demostraron que si existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral, esto podría deberse a que muchos de los estudios previos son realizados en establecimientos de salud u hospital más grandes y con mayor número de trabajadores.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, centro de salud.

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship of interpersonal relationships in the work performance of personnel in a health center in Huancabamba - Piura 2023; based on a quantitative-applied research methodology and non-experimental design, addressing a correlational level; the population was made up of 38 workers from the health center, the sample was the same population, that is, it was a census study; The data was collected through the survey and observation techniques, as instruments a questionnaire applied to the workers and an observation sheet that was applied by the head of the health center, to the analysis units (the workers). from the health center).

The results about the relationship between interpersonal relationships and the work performance of the staff of the health center of Huancabamba, showed that the variables are not related, according to the statistical analysis carried out ( $P=0.129$ ,  $R=0.244$ ); allowing to conclude that the performance of the health center workers is not associated with the interpersonal relationships that exist between them, Despite the fact that many previous studies have shown that if there is a relationship between interpersonal relationships and job performance, this could be due to the fact that many of the previous studies are carried out in larger health establishments or hospitals with a greater number of workers.

**Keywords:** Interpersonal relationships, job performance, health center.

## I.INTRODUCCIÓN

Las Relaciones interpersonales (RIP) son fundamentales en las empresas dado que constantemente se intercambian puntos de vista, ideas, metas, percepciones, entre otras para lograr objetivos y si no existe un acuerdo de estos se generan problemas para la realización del trabajo (Arias et al. 2018). El Desempeño Laboral (DL) es la evaluación de como realizan las labores los colaboradores de una empresa (Díaz et al. 2014)

En Reino unido en una investigación relacionada a las relaciones entre profesionales de la salud, el doctor y el paciente, mencionan que el centro de salud es una empresa que ofrece servicios de salud a pacientes siendo su primordial activo, el personal de salud, los cuales deben tener adecuados estándares de competencias y poder hacer trabajos colaborativos en diferentes entornos y de no contar con estas características se puede presentar problemáticas que pueden llegar a poner en riesgo al paciente (Kamath, 2020).

La Organización Mundial de la Salud (2018) menciona que en un estudio realizado en el área de obstetricia existe una mortalidad del 28% en atención prenatal y 21% en recién nacidos y demostraron que esto se encuentra asociada a un bajo desempeño por un personal no colaborativo. Los altos niveles de mortalidad pueden ser prevenidos con un buen desempeño para lo cual se requiere un personal de salud con RIP sanas y colaborativas (Mahmood et al. 2021).

En Latinoamérica se vio que hay una lucha de poder y tensión profesional entre el personal de salud, tal es el caso de Brasil donde se observó que no había una correcta relación interpersonal entre el personal de salud lo que ocasiona una deficiencia en las comunicaciones efectivas, confianza y en el trabajo colaborativo (Portela, et al., 2018).

Del mismo modo en un estudio realizado en países de Latinoamérica en 2017 se puso en evidencia que la relación interpersonal del personal de salud no era adecuada lo cual era contraproducente para la organización, encontrando una relación interpersonal negativa en Brasil con un 65%, Perú con un 56%, Ecuador tuvo un 40%, Chile un 27% y Cuba un 20%, evidenciándose que existían discrepancias entre el personal, indecisiones, no existía un ambiente de cooperación, inadecuada comunicación; todo esto ocasionando un ineficiente DL (Terán, 2017)

En el INCN de Lima-Perú se realizó un estudio en que concluyeron que el 50 % del personal de salud considera que las RIP son deficientes, además de considerar que no se les da un adecuado reconocimiento ya sea personal o social por las labores que realizan y esto genera una desventaja en el nivel de Desempeño Laboral (DL) que espera el hospital (Campos, et al., 2018).

Así mismo en otro estudio realizado el mismo año en Ventanilla – Lima se evidencio que el 48% de los profesionales en salud se encontraban satisfechos en relación a las RIP que tenían con los colegas de la misma área en que trabajaban, lo cual no se reflejaba siempre con miembros de otras áreas (Romina, et al., 2018)

En la posta médica donde se lleva a cabo el estudio en Huancabamba se observan algunos problemas en las RIP, las cuales no han sido tomadas en cuenta por el área administrativa de la posta médica. Se observan problemas en la comunicación, en el trato y actitudes de algunos miembros del personal, estos problemas toman mayor evidencia durante las emergencias y entre personal de diversas áreas, aunque también en ocasiones se presenta entre personal de una misma área, esta situación produce que en ocasiones se vean inconvenientes a la hora de desarrollar un DL de manera óptima.

Considerando lo antes mencionado, la presente investigación tiene como problema principal saber ¿Cómo las RIP influyen en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba- Piura, 2023?

Así mismo la investigación se justifica por su conveniencia debido a que permite estudiar las RIP y el DL de un centro de salud y como estas están correlacionadas. Sociablemente es relevante debido a que los resultados serán de ayuda a los encargados del centro de salud para que puedan hacer un diagnóstico de cómo se encuentra las RIP y si estas afectan al DL para así poder plantear estrategias para su mejora lo cual repercute de manera indirecta en el paciente, quienes podrán recibir una buena atención. En cuanto a la justificación práctica se tiene que esta investigación proporcionara conclusiones y recomendaciones que brindaran soluciones ante una posible problemática que se encuentre en el centro de salud lo que se reflejara en el bienestar del trabajo. En relación la justificación teórica se tiene que permitirá ampliar los conocimientos que ya se tienen acerca de las variables estudiadas y la obtención de resultados que permitirán tomar decisiones de una manera técnica. Por último,

el valor metodológico se presenta en que esta investigación podrá ser empleado como antecedente en futuras investigaciones relacionadas al tema.

El objetivo general es determinar la influencia de las RIP en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023. Así mismo cuenta con los siguientes objetivos específicos: determinar la influencia de cada una de las dimensiones de las RIP en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.

Finalmente se tiene como hipótesis: H1: Las RIP influyen en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023. H0: Las RIP no influyen en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.

## II.MARCO TEÓRICO

A nivel internacional existen antecedentes de estudios realizados relacionados a las variables de la investigación, entre ellas se tiene a Abarca y Añazco (2022) en la investigación que realizó en Guayaquil que se planteó como finalidad principal, establecer la influencia que tiene la cultura organizacional en el DL. La investigación fue deductiva, explicativa, cuantitativa y no experimental. La obtención de datos la realizó mediante cuestionarios que fueron aplicados en 16 universidades. Los resultados fueron que las RIP se relacionan con el DL con una sig de 0,000; en contraparte la cultura organizacional no se relaciona con el DL con una significancia de 0,158; del mismo modo las RIP no se vinculan con la cultura organizacional con una significancia de 0,780. La conclusión a la que llegaron fue que las RIP y los estilos de liderazgo causan un impacto sobre el DL mientras que por el contrario la cultura organizacional no tiene una influencia en el DL.

Otro antecedente es el de Castro (2021) quien realizó en Daule, Ecuador una investigación tuvo como principal objetivo analizar la relación de las RIP con el DL para plantear el diseño de estrategias enfocadas en la mejora de las RIP en busca de optimizar el desempeño. La metodología que realizó fue cuantitativa, aplicada y descriptiva. Aplicó cuestionarios a 72 individuos que imparten clases en la institución para obtener los datos. Los resultados que obtuvo establecieron que las RIP influyen en el DL por lo que concluyeron que era indispensable el diseño de estrategias para la mejora de estas y de esa manera optimizar el desempeño de los profesionales.

También se tiene a García (2021) con la investigación que realizó en la ciudad de León, España tuvo como finalidad establecer como las RIP se relacionan con el DL de los colaboradores. La investigación fue descriptiva. Para obtener los datos necesarios se aplicaron los instrumentos a 34 colaboradores que se encontraban laborando durante el ciclo en que se realizó el estudio. El resultado que obtuvo fue que 1 de cada 10 de los colaboradores no cuentan con buenas RIP y 8 de 10 cuentan con RIP eficientes, además 3 de 10 colaboradores cuentan con un DL regular y 1 de 10 cuentan con un deficiente desempeño. También halló que existe una relación baja directa y significativa entre las variables. Dentro de las principales conclusiones se dijo que las RIP se relacionan con el desempeño, existiendo una correlación positiva baja.

Del mismo modo Suenany (2020) con la tesis realizada en Guayaquil, tuvo como principal objetivo conocer cómo es que las RIP afectan al DL. El estudio fue cuantificable, descriptivo-correlacional y deductivo. Para la obtención de datos emplearon dos cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados a los que llegaron fueron que hay deficiencia en la comunicación y en aspectos relacionados con las personas, además concluyó que existía vínculo positivo y significativo entre las variables.

En Bogotá, Agudelo (2019) realizó una investigación que tuvo como propósito primordial evaluar las RIP para de esa forma elaborar una propuestas para mejorarla. El estudio fue cualitativo y la muestra que empleo fue el total de los profesores que laboraban en el periodo que se realizo la investigación. Los resultados que hallo fueron que tenían una ineficiencia en relación al trabajo en equipo, y que era necesario mejorar esta para de esa manera mejorar las RIP.

A nivel nacional también se encuentran estudios previos entre los que se tiene a Fernández (2022) con la tesis que realizó en Trujillo, tuvo como principal objetivo el establecer cómo es que se encuentra relacionada las RIP y el DL. La investigación fue básica, cuantitativa y descriptiva-correlacional. Para obtener los datos aplico cuestionarios a una muestra de 36 individuos que desempeñaban labores en la institución, así mismo realizo la observación. Los resultados que obtuvo fue que las relaciones son deficientes con un 41,67% del mismo modo obtuvo que el DL es deficiente en un 44,44%. La conclusión fue que existe había asociación directa y significativa entre las RIP y el DL con rho de 0,701 y un sig < 0,05.

En Ica por Vasquez (2022) tuvo como objetivo establecer la forma en que las RIP se encuentran relacionadas con el DL. La investigación fue descriptiva, correlacional y no experimental. Para obtener los datos que necesitaba aplico a una muestra de 291 trabajadores cuestionarios y además realizo un análisis documental. El resultado que obtuvo fue que al realizar el análisis del Chi cuadrado obtuvo una frecuencia observada de 1331,04, cifra que supera el valor critico de 115,09, por ese motivo descartó la hipótesis nula y finalizó determinando que se encuentra un vínculo significativo entre las variables.

Así mismo se encuentra a Silva (2022) con la tesis que realizo en Lambayeque, tuvo como objetivo de qué manera se encuentran relacionadas las RIP con el DL de los profesores. La investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. La muestra a la que aplicó cuestionarios para la obtención de datos

estuvo conformada por 24 profesores que se encontraban laborando durante el periodo que se realizó el estudio. Los resultados que obtuvo fueron que existe un nivel bajo de reconocimiento y desarrollo de las actitudes personales positivas, encontrándose varias actitudes negativas autoritarias y de intolerancia, preocupación por sí mismos y no en los demás, además de irresponsabilidad. También encontró que existe una comunicación débil y no saben escuchar ni realizar un dialogo adecuado, lo cual está originando RIP inadecuadas. En relación al desempeño encontró que existe un cumplimiento laboral, pero con rasgos negativos como el no ser puntuales, no tener disposición a realizar sus actividades de manera organizada siguiendo una estructura o protocolo, así mismo no tiene una identidad y compromiso con el colegio. La conclusión a la que llego fue que existe una relación directa entre las variables.

En Lima – Perú, Aguilar y Huamaní (2021) en su estudio académico tuvieron como meta principal conocer cómo es que las RIP se encuentran relacionadas al DL. La investigación fue aplicativo, cuantitativa y descriptiva correlacional. Para obtener los datos emplearon dos cuestionarios, uno por cada variable los cuales fueron aplicados a una muestra de 60 individuos que se desempeñan como profesionales en enfermería. Los resultados que obtuvieron fueron que en un 61,7% las RIP son malas y que el DL es adecuado en un 73,3%, además finalizó que las RIP se encuentran relacionadas directamente con el DL.

Como último antecedente nacional, en Lima – Perú, Bruno y Pusari (2021) realizo una tesis que se planteó como propósito identificar lo que causan las RIP sobre el DL. La investigación fue prospectiva, analítica y cuantitativa. Para la obtención de datos aplicaron dos cuestionarios a 98 profesionales en enfermería. Los resultados fueron que las RIP tienen un nivel medio en un 41,8% y en cuanto al DL también es medio en un 35,4%. La conclusión que obtuvieron fue que las RIP influyen sobre el DL.

A nivel local en la región Piura se encuentran también investigaciones acerca del tema, como es la realizada por Navarro (2020) en Sullana que tuvo como principal objetivo establecer el vínculo que tienen las RIP con el DL. La investigación fue cuantitativa, y correlacional. Para obtener los datos aplicó cuestionarios a una muestra de 50 individuos que laboran en el establecimiento. La conclusión fue que hallaron que las RIP tienen una correlación moderada con el DL con un rho de 0,487 y una significancia  $< 0,06$ . Del mismo modo concluyeron que las RIP se vinculan de forma moderada con la calidad del trabajo

realizado y con la disciplina de los trabajadores mientras que con el trabajo en equipo y responsabilidad la relación es baja.

Las teorías que fundamentan las variables independientes son la teoría de las necesidades que de acuerdo a Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), los individuos que pertenecen a un grupo no se llegan a integrar hasta el momento en que las necesidades individuales que tienen las personas son satisfechas por los demás miembros. Esas necesidades son esenciales debido a que toda persona que forma parte de un grupo las tiene en diferentes grados. En contraposición esas necesidades son interpersonales en cuanto que únicamente el grupo o mediante este se pueden satisfacer de manera adecuada.

Así mismo de acuerdo a Puga et. al (2015) la teoría de las RIP de Hildegard enfocada en el sector salud tiene como fundamento la relación humana, donde un individuo que se encuentra con alguna afección de salud necesita el servicio de un profesional de salud adecuado que sea capaz de reconocer y responder las necesidades y ayudar al paciente. El modelo teórico se basa en el paradigma de la integración, en otras palabras, se encuentra orientado al profesional e identificar en cada individuo su elemento social, biológico, psicológico, espiritual y cultural para dirigirse al cuidado físico social y mental.

Conceptualmente se dice que las RIP (Relaciones interpersonales) son las interacciones mutuas que se presentan entre dos o más individuos (Díaz, et al. 2014). Son un rasgo básico del individuo, el cual no solo es de utilidad como medio para lograr objetivos sino también como un fin en sí mismo. El individuo por naturaleza es sociable que requiere relacionarse y no debe encontrarse aislarse de otros. (Cornejo y Tapia, 2011). En el ámbito empresarial, las RIP se comprenden como aptitud que tiene un individuo para colaborar y trabajar con sus colegas y otros trabajadores de las diversas áreas de la institución estableciendo objetivos y organizando las actividades a realizar diariamente para de esa forma no interferir en el correcto desempeño de los demás trabajadores (Huancco, et al., 2021).

Las RIP presentan tres dimensiones que son la comunicación, las actitudes y el trato. La comunicación es el proceso mediante el cual los trabajadores del centro de salud realizan el intercambio de información y sentimientos por medio de mensajes, los cuales puede ser o no verbales. Este proceso es fundamental en las RIP (Díaz, et al. 2014).

La dimensión comunicación señala que, si existe una inadecuada comunicación, esta situación puede ocasionar errores, retrasos y conflictos con los colegas, jefes, subordinados e individuos que se desempeñan en otras áreas del centro de salud. En el momento que la comunicación se desarrolla de una forma inadecuada sin un marco regulado se puede originar relaciones negativas que generen un ambiente inadecuado para el correcto desempeño. (Huancco, et al. 2021).

La dimensión actitud hace referencia a la disposición favorable o no favorable con la que cuenta el ser humano, la cual es aprendida y duradera (Yañez, et al., 2010). Una inadecuada actitud ocasiona conflictos los cuales pueden presentarse de forma latente, dado que si bien el conflicto ya se encuentra este no se manifiesta, el otro es manifiesto que se produce cuando se presenta el conflicto de forma patente (Huancco, et al., 2021).

La dimensión trato laboral hace referencia no solo a las conductas de los individuos cuando se relacionan sino además son las normal, costumbres y prácticas que existen (Cornejo y Tapia, 2011). La forma en que se tratan y comportan los colaboradores en la institución ayuda a que se presente un ambiente armonico en el trabajo permitiendo que los colaboradores se desempeñen de una mejor manera (Huancco, et al. 2021).

Del mismo modo existen diversos tipos de RIP conforme al nivel en que los individuos se encuentran relacionados, clasificándose en básico, muy profundo e intermedio (Teixidó, 2009). No importando el tipo de relación, el individuo es una parte importante de las relaciones que se originan, estas se maniobran mediante herramientas que faciliten la relación como son la comunicación, confianza, colaboración generando ambientes cordiales en las diversas instituciones (Beiza, 2012).

Además, las RIP, pueden ser positivas o negativas, entre las positivas se encuentran la contribución, cooperación, cordialidad, afabilidad entre otras aptitudes que posibiliten un entorno cordial, en cuanto a las negativas se tienen a la intransigencia, inasistencia, competitividad, entre otros. Los pilares de la sociedad son las relaciones dado que son las que posibilitan la convivencia en una misma área con criterios, sensaciones y percepciones distintas (Arenas, et al. 2010).

Las teorías que fundamentan la variable dependiente (Desempeño Laboral - DL) son la teoría de confort de Kolcaba que manifiesta que el correcto

desempeño al cubrir las necesidades de salud, comodidad tanto físicas como mentales que presenta el paciente dependen de las relaciones sociales que enmarcan a las RIP tanto con familia, amigos, colegas y otros individuos con los que se vincule, por ello es fundamental que el profesional de salud se encuentre en un ambiente óptimo con buenas RIP para que de esa forma el personal de salud tenga un eficiente y efectivo desempeño. (Aguilar y Alpaca, 2021)

La conceptualización del DL menciona que es una actuación orientada a un resultado, lo que quiere decir que es algo que se 'puede observar, medir además de ser dinámica dado que el desempeño es una sucesión de acciones y acontecimientos conductuales realizados por un individuo (Willman y Velasco, 2011). Del mismo modo de acuerdo a Chiavenato (2007) el DL son las acciones que realizan los trabajadores para lograr alcanzar la realización de los objetivos planteados por la institución, los cuales pueden ser medidos en competencias de cada persona y en el nivel en que contribuyen en la organización.

El DL es definido como el grado en que un individuo cumple las actividades que se le han asignado para alcanzar los objetivos, del mismo modo existen criterios los cuales pueden ser medibles al realizarse la evaluación del desempeño, entre estas se tiene las cualidades, destrezas y competencias las cuales junto con la esencia de la organización produciendo conductas que pueden afectar los resultados, es por ello que se tiene que realizar evaluaciones a los colaboradores por medio de criterios como la colaboración en equipo, conocimientos, carga laboral, puntualidad, calidad, autonomía, entre otros (Chiang y San Martín, 2015).

El modelo del DL presenta tres dimensiones las cuales son los aspectos ligados a la gestión, los ligados a la productividad y los ligados a la persona.

La primera dimensión que son los aspectos ligados a la gestión se basan en la forma como se gestiona al talento humano para que este se desempeñe lo mejor posible, siendo esta una tarea complicada. Por ese motivo, es necesario conocer los factores que potencian o merman el desempeño de los trabajadores, para de esta forma poder diseñar acciones correctivas y preventivas que favorezcan a tener un mejor DL (Junco, 2020).

La gestión de talento humano debe estar enfocada en los diversos problemas comunes que existen en las empresas como es el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y mejorar los conocimientos del trabajador, para lo cual se requiere de un modelo de gestión adecuado (Lozano, 2014).

La segunda dimensión son los aspectos ligados a la productividad que se componen de iniciativa, oportunidad y calidad del trabajo. La productividad se la considera como el arte para crear o mejorar bienes y servicios, por lo cual es una medida de la eficiencia de la producción (Nemur, 2016). La iniciativa se refiere al trabajo espontáneo del colaborador sin requerir de la supervisión e instrucción de los jefes. La oportunidad se trata del cumplimiento de los plazos para realizar las tareas de su puesto de trabajo. La calidad del trabajo es donde se evalúa la incidencia de errores y aciertos, la precisión, orden y consistencia al momento de presentar el trabajo (Ministerio de Salud de Perú, 2015)

La tercera dimensión son los aspectos ligados a la persona que se basan en la responsabilidad, confiabilidad y discreción, así como las RIP. La responsabilidad se refiere a la obligación que tienen los subordinados con su trabajo, por lo cual se califica el compromiso que tiene el colaborador con cumplir adecuadamente con sus funciones diarias. La confiabilidad y discreción se trata del uso adecuado de la información que maneja en su puesto de trabajo, las cuales debe conocer y guardar reserva de la misma (Ministerio de Salud de Perú, 2015).

Cuando la empresa u organización fija objetivos motivadores es posible que el desempeño de los colaboradores sea alto. Si bien una capacidad se determina de acuerdo a un nivel de desempeño, este varía en cada institución (Dávila, 2013). En el momento que una institución realiza una evaluación de rendimiento a sus trabajadores, busca objetivos tanto administrativos como motivacionales persiguiendo una mejora en los resultados de la institución (Serrano y Barba, 2012).

La evaluación del desempeño es un proceso que posibilita una evaluación de manera tanto cuantitativa como cualitativa para determinar el grado de eficacia con el que los colaboradores realizan las actividades y funciones que se les ha asignado de acuerdo a su puesto. En otras palabras, estas evaluaciones se realizan con el fin de realizar una valoración periódica del rendimiento de los trabajadores de una organización diariamente, esta evaluación es aplicada por un supervisor (Publicaciones Vértice S.L., 2008).

Para Rodríguez (2004) realizar una evaluación del desempeño de un individuo un puesto de trabajo se trata de valorar la eficacia del colaborador en un determinado tiempo, los métodos para realizar la evaluaciones de desempeño son diversos encontrándose métodos de valoración del desempeño por objetivos,

el cual es de los más empleados por las organizaciones, debido a que se enfoca el proceso en entrevistar al colaborador, es así que se da una interacción entre el trabajador y el jefe acerca del cumplimiento de los objetivos planteados de la empresa.

La administración del DL es el proceso mediante el cual la empresa asegura que el colaborador trabaje alineado con las metas de la organización, así como las practicas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones (Huancoco, et al. 2021).

Así mismo, para Pérez (2009) los beneficios que brinda la evaluación del desempeño son varios, entre ellos se encuentra el mejorar el desempeño, detecta errores en el diseño del puesto, refuerza la toma de decisiones de ubicación o de ascenso, permite observar si existen problemas personales que afecten al trabajador, ayuda a implementar nuevas políticas de compensación y permite conocer si se requiere volver a capacitar.

### **III. METODOLOGÍA**

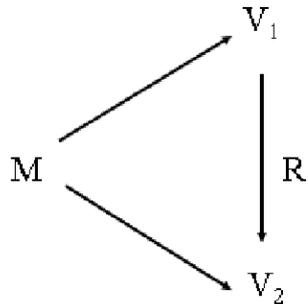
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

**3.1.1. Tipo de investigación:** Basica, que según Baena (2017) es aquella que inicia de un marco teorico y cuyo proposito es formular nuevas teorías o modificar las que existen. El enfoque de la investigación es cuantitativo.

**3.1.2. Diseño de investigación:** El diseño es no experimental debido a que se estudió un fenómeno tal cual se encuentra sin modificar o alterar alguna variable. Correlacional causal debido a que su propósito es analizar la forma en que la variable independiente influye en la dependiente (Hernández, et al., 2014). Transversal dado que la investigación será realizada en un solo momento.

Esquema del diseño:

Figura 1. Diseño de Investigación



Nota. Obtenido de Escobar y Bilbao (2020)

Dónde:

M : personal del centro de salud

V1 : RIP

V2 : DL

r : Relación entre variables

### 3.2. Variables, operacionalización

#### **Variable Independiente: Relaciones Interpersonales (RIP)**

##### **Definición conceptual**

Son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Chiavenato (2007)

##### **Definición operacional**

La variable RIP fue medida por sus tres dimensiones que son comunicación, actitudes y trato las cuales se medirán mediante un cuestionario constituido por 25 ítems.

## **Indicadores**

Los indicadores de la dimensión comunicación son flexibilidad, interés, receptividad, preocupación, asertividad, uso de silencio. En la dimensión actitudes los indicadores son respeto, comprensión empática, solidaridad, responsabilidad, cooperación, compañerismo. Por último, la dimensión trato tiene como indicadores buenos modales, amabilidad, cortesía, sencillez.

## **Escala de medición**

Se utilizó una escala ordinal tipo Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

## **Variable dependiente: Desempeño Laboral (DL)**

### **Definición conceptual:**

Chiavenato (2007) el DL son las acciones que realizan los trabajadores para lograr alcanzar la realización de los objetivos planteados por la institución, los cuales pueden ser medidos en competencias de cada persona y en el nivel en que contribuyen en la organización.

### **Definición operacional**

El DL fue medido por medio de la evaluación de sus 3 dimensiones que son, aspectos ligados a la gestión, aspectos ligados a la productividad y aspectos ligados a la persona, los cuales serán medidos por un cuestionario o encuesta de 16 ítems.

## **Indicadores**

Los indicadores de la dimensión aspectos ligados a la gestión son planificación y cumplimiento de normal. En cuanto a la dimensión aspectos ligados a la productividad los indicadores son iniciativa, oportunidad y calidad de trabajo. Por último, los indicadores de la dimensión aspectos ligados a la persona son la responsabilidad, confiabilidad y discreción y RIP.

### **Escala de medición**

Se utilizó una escala ordinal: Muy bueno (5), bueno (4), ni bueno ni malo (3), malo (2) y muy malo (1).

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población:**

La población es el conglomerado de individuos u objetos de los cuales se busca conocer algo (Ballestrini, 1998). En este estudio la población está conformada por 38 trabajadores, entre personal nombrado y contratado.

#### **Criterios de inclusión**

Personal de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba – Piura

Personal que se encuentren laborando en el año 2023 en el centro de salud de Huancabamba

#### **Criterios de exclusión**

Personal que laboran en un área distinta al de emergencia y hospitalización

Personal que no se encuentre en la lista de trabajadores en el año 2023

Personal que no de su autorización para participar de la investigación

### **3.3.2. Muestra:**

Según Tamayo (1997) la muestra es una parte representativa del total de la población que se busca estudiar. En esta investigación la muestra será por conveniencia intacta por ser de mismo tamaño de la población, es decir, se trata de un estudio censal.

### **3.3.3. Unidad de análisis:**

Trabajadores pertenecientes al del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud en Huancabamba - Piura

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

La técnica que se empleó es la técnica de la encuesta que, de acuerdo a Hernández, et al. (2014) es una de las técnicas más empleadas ya que se puede realizar de forma rápida y tiene un costo bajo en comparación con otras, además de que su aplicación no es complicada.

El instrumento fue el cuestionario que en esta investigación serán dos, una para la variable RIP el cual constara de 25 interrogantes y la otra de la variable DL constituido por 17 preguntas, ambas cuentan con una escala de medición tipo Likert de 5 elementos.

La validez se determinará mediante la V de Aiken en que los jueces que evaluarán los cuestionarios, realizan una valoración de cada ítem dándole un puntaje y de esa forma se determina si el ítem es o no adecuado para poder tomar las decisiones acerca de estos, si es que se necesita modificarlo o eliminarlo del cuestionario (Aiken, 1985)

De acuerdo a Gutierrez y Vladimirovna (2016) la confiabilidad es el grado en que un cuestionario al ser aplicado repetidamente brinda resultados que son similares. En esta investigación se realizó una fiabilidad de consistencia interna por medio del análisis estadístico Alfa de Cronbach el cual implicó determinar la varianza correspondiente a cada uno de los ítems (García, 2003).

#### **Procedimientos**

Una vez los instrumentos sean validados y se determine su confiabilidad se procede a presentar una solicitud a la institución donde se realizará la investigación haciendo una explicación acerca de la investigación y solicitando el permiso correspondiente para su ejecución, después de tener la autorización de la institución se procede a explicar a todos los individuos que formaran parte del estudio, de que trata este y se les solicitará el permiso correspondiente para su participación, finalmente se les aplicó el cuestionario de RIP a cada unidad de análisis. Respecto al cuestionario de DL lo resolvió el jefe del área, calificó el desempeño de cada uno de los colaboradores (unidades de análisis).

### **3.5. Métodos de análisis de datos**

Finalizada la aplicación de los instrumentos, se procedió vaciar los datos obtenidos en una hoja de cálculo Excel y posterior a eso se pasarán al programa SPSS para realizar el análisis correspondiente de acuerdo a los objetivos planteados para obtener coeficientes de correlación y tablas cruzadas para el análisis descriptivo y correlacional requerido.

### **3.6. Aspectos éticos**

En esta investigación se respetó la autoría de todas las teorías que se utilizaran citándolas teniendo como base las normas APA en su séptima edición. De igual manera se solicitarán los permisos correspondientes previa información acerca de la investigación a todos los individuos que forma parte de la investigación. Finalmente se garantiza el total anonimato de todos aquellos que forman parte del estudio y del mismo modo se protegerán los datos que se obtengan asegurando su correcto uso.

#### IV. RESULTADOS

Para el contraste de cada una de las hipótesis de la investigación, en primer lugar, se realiza la prueba de normalidad de los datos a analizar, para determinar el tipo de prueba, paramétrica o no paramétrica a utilizar.

**OE1: Determinar la influencia de la comunicación en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023**

**H01: La Comunicación no influyen en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.**

**Tabla\_01**

***Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Comunicación.***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
D. LABORAL	,185	40	,001	,856	40	,000
COMUNICACIÓN	,124	40	,123	,940	40	,034

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla\_01, se evidencian el producto del test de normalidad de Shapiro-Wilk, en la cual la significancia de los datos del DL y la comunicación son menores a 0,05 esto conduce al rechazo de la hipótesis de normalidad de datos, por ende, se concluye que la prueba a utilizar para el análisis inferencial es una prueba no paramétrica.

**Tabla\_02**

***Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Comunicación.***

		D. LABORAL	COMUNICACIÓN
Rho de Spearman	D. LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,366*
		N	40
COMUNICACIÓN		Coeficiente de correlación	,366*
		Sig. (bilateral)	,020
		N	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla\_02 figura el producto del test estadístico no paramétrico de Rho de Spearman empleada para poner a prueba la hipótesis de correlación entre el DL y la Comunicación; en la cual se obtuvo una significancia menor a 0,05 ( $p=0,020$ ), esto permite rechazar la  $H_0$  y consentir que existe vínculo significativo entre las variables analizadas. Dicha relación, según el coeficiente de correlación ( $R=0,366$ ) es directa y moderada, es decir que una buena comunicación mejora el DL de los colaboradores del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba.

**OE2: Determinar la influencia de las actitudes en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba - Piura, 2023**

**H01: Las Actitudes no influyen en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.**

**Tabla\_03**

***Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Actitudes***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D. LABORAL	,185	40	,001	,856	40	,000
ACTITUDES	,099	40	,200*	,973	40	,431

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla\_03, se evidencia el producto del test de normalidad de Shapiro-Wilk, donde la significancia de los datos del DL es menor de 0,05, rechazando la hipótesis de normalidad, mientras que los datos de la dimensión actitudes es mayor a 0,05, aceptando que los datos son normales, ante estos resultados, se concluye que la prueba a utilizar para el análisis inferencial es una prueba no paramétrica.

**Tabla 04**  
**Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Actitudes**

		D. LABORAL	ACTITUDES
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,114
	Sig. (bilateral)	.	,484
	N	40	40
		ACTITUDES	
	Coeficiente de correlación	,114	1,000
	Sig. (bilateral)	,484	.
	N	40	40

En la tabla\_04 figura el producto del test estadístico no paramétrico de Rho de Spearman empleado para poner a prueba la hipótesis de correlación entre el DL y las Actitudes; en la cual se obtuvo una significancia mayor a 0,05 ( $p=0,484$ ), esto permite consentir la  $H_0$ , aceptar que no hay ningún tipo de vínculo significativo entre las variables analizadas. Esto se ratifica con el coeficiente de correlación ( $R=0,114$ ) ya que al ser un valor cercano a 0, dicha relación es nula, es decir que las actitudes no ejercen ningún tipo de efecto en el DL de los colaboradores del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba.

**OE3: Determinar la influencia del trato en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba - Piura, 2023.**

**H03: El trato no influye en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.**

**Tabla\_05**  
**Prueba de normalidad de la variable Desempeño laboral y la dimensión Trato**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D. LABORAL	,185	40	,001	,856	40	,000
TRATO	,188	40	,001	,966	40	,260

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla\_05, se evidencia el producto del test de normalidad de Shapiro-Wilk, donde la significancia de los datos del DL es menor de 0,05, rechazando la

hipótesis de normalidad, mientras que los datos de la dimensión trato es mayor a 0,05, aceptando que los datos son normales, ante estos resultados, se concluye que la prueba a utilizar para el análisis inferencial es una prueba no paramétrica.

**Tabla\_06**

***Correlación entre la variable Desempeño laboral y la dimensión Trato***

			D. LABORAL	TRATO
Rho de Spearman	D. LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	-.105
		Sig. (bilateral)	.	.519
		N	40	40
	TRATO	Coefficiente de correlación	-.105	1.000
		Sig. (bilateral)	.519	
		N	40	40

En la tabla\_06 figura el producto del test estadístico no paramétrico de Rho de Spearman empleado para poner a prueba la hipótesis de correlación entre el DL y el Trato; en la cual se obtuvo una significancia mayor a 0,05 ( $p=0,519$ ), esto conlleva a aceptar la  $H_0$ , aceptar que no existe relación significativa entre las variables analizadas. Esto se ratifica con el coeficiente de correlación ( $R= -0,105$ ) ya que al ser un valor cercano a 0, dicha relación es nula, es decir que el trato ejerce ningún tipo de efecto en el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba.

**OG: Determinar la relación de las RIP en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023**

**$H_0$ : Las RIP no se asocian en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.**

**Tabla\_07**

***Prueba de normalidad de las variables Desempeño laboral y Relaciones interpersonales.***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,185	40	,001	,856	40	,000
R.INTERPERSONALES	,134	40	,070	,972	40	,429

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla\_07, se evidencia el producto del test de normalidad de Shapiro-Wilk, donde la significancia de los datos del DL es menor de 0,05, rechazando la hipótesis de normalidad, mientras que los datos de la variable RIP es mayor a

0,05, aceptando que los datos son normales, ante estos resultados, se concluye que la prueba a utilizar para el análisis inferencial es una prueba no paramétrica.

**Tabla\_08**

***Correlación entre las variables Desempeño laboral y Relaciones interpersonales.***

			D. LABORAL	R. INTERPERSONALES
Rho de Spearman	D. LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,244
		Sig. (bilateral)	.	,129
		N	40	40
R. INTERPERSONALES	R.	Coefficiente de correlación	,244	1,000
		Sig. (bilateral)	,129	.
		N	40	40

En la tabla\_08 se observan los resultados de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman aplicada para contrastar la hipótesis de correlación entre el DL y las RIP; en la cual se obtuvo una significancia mayor a 0,05 ( $p=0,129$ ), esto conlleva a aceptar la  $H_0$ , aceptar que no existe relación significativa entre las variables analizadas. Esto se ratifica con el coeficiente de correlación ( $R=0,244$ ) ya que al ser un valor cercano a 0, dicha relación es casi nula, es decir que las RIP no ejercen ningún tipo de efecto sobre el DL del personal del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados de las encuestas presentados y analizados (ver anexo 9) han permitido alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación y en este capítulo se pretende evidenciar el contraste científico de los mismos con los antecedentes y los sustentos teóricos:

En principio, respecto al primer objetivo específico del estudio, que consistió en determinar la relación de la comunicación en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba; los hallazgos del estudio evidenciaron la existencia de una relación positiva – moderada pero significativa ( $P=0.020$   $R=0.366$ ) (tabla 2), con lo cual se pudo concluir que la buena comunicación que existe entre los colaboradores, es sinónimo de mejor DL, en el área; todo ello concuerda con los resultados del estudio de Suenany (2020), quien en su estudio llevado a cabo, demostró que la deficiente comunicación existente en su contexto de estudio se asocia de manera significativa con el DL; asimismo el estudio Fernández (2022) realizado en un contexto nacional, demostró que al observar que las relaciones deficientes se asocian a DL deficiente, concluyendo que ambas variables se asocian de manera directa y significativa; todo esto corrobora la teoría de Huancoco, et al. (2021); quien afirma que la existencia de una inadecuada comunicación, puede ocasionar errores, retrasos y conflictos con los colegas, jefes, subordinados e individuos que se desempeñan en otras áreas del centro laboral. En el momento que la comunicación se desarrolla de una forma inadecuada sin un marco regulado se puede originar relaciones negativas que generen un ambiente inadecuado para el correcto desempeño de las labores.

Respecto al segundo objetivo específico, en cuanto a la relación entre de las actitudes en el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba, se pudo evidenciar que las Actitudes que tienen los trabajadores del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba, no se asocian con su DL, demostrado con la significancia estadística ( $P=0.114$ ,  $R=0.484$ ) (tabla 4); entendiéndose que el DL de los colaboradores no tiene nada que ver con las Actitudes que puedan tomar estos; su desempeño, adecuado o no, es independiente de las actitudes que puedan tener; estos hallazgos difieren de los resultados de la investigación de Agudelo (2019), en la que demostró que la ineficiencia de los trabajadores dependían del trabajo en equipo, ya que es

fundamental mejorar las habilidades de trabajar en equipo para de esa manera mejorar las RIP. Todo esto hace concordante los fundamentos de Yañez, et al., (2010), al referirse que las actitudes hacen referencia a la disposición favorable o no favorable con la que cuenta el ser humano, la cual es aprendida y duradera. También a la postura que tiene Huancco, et al., (2021), respecto a las actitudes, pues considera que una inadecuada actitud ocasiona conflictos los cuales pueden presentarse de forma latente, dado que si bien el conflicto ya se encuentra este no se manifiesta, el otro es manifiesto que se produce cuando se presenta el conflicto de forma patente.

También se logró el objetivo de determinar la relación entre el Trato y el DL del personal en un centro de salud de Huancabamba, llegando a evidenciar que no existe dicha asociación, de acuerdo a los resultados estadísticos ( $P=0.519$ ,  $R = -0.105$ )(tabla 6); pues se pudo concluir que el DL no tiene nada que ver con el Trato que existe entre los trabajadores del centro de salud, pues los trabajadores tienen un desempeño adecuado o no independientemente del Trato que existe entre ellos; todo esto contradice con lo mencionado por Bruno y Pusari (2021) quienes en su estudio realizado en Perú, lograron demostrar que la forma como se relacionan los trabajadores influye en su DL, esto debido a que se observaron porcentajes similares en ambas variables. Así mismo los hallazgos de Navarro (2020) en Sullana demostraron que las buenas RIP, son sinónimo de calidad del trabajo realizado, pues puntualmente la asocia con la disciplina de los trabajadores. Esto último ratifica la teoría de Puga et. al (2015), quien considera que las RIP de Hildegard enfocada en el sector salud tiene como fundamento la relación humana, donde un individuo que se encuentra con alguna afección de salud necesita el servicio de un profesional de salud, adecuado, que sea capaz de reconocer y responder las necesidades y ayudar al paciente. Ratifica además la teoría de Cornejo y Tapia, (2011), al afirmar que el Trato de los trabajadores en el ámbito laboral hace referencia no solo a sus conductas cuando se relacionan entre ellos, sino además a las normas, costumbres y prácticas que existen. Por último, se clarifica la teoría de Huancco, et al. (2021), al afirmar que el Trato de los trabajadores, se refiere a la forma en que se comportan los colaboradores en la institución ayuda a que se presente un ambiente armonico en el trabajo permitiendo que los colaboradores se desempeñen de una mejor manera.

Por último, los resultados acerca de la relación existente entre las RIP y el DL del personal de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba, demostraron que estas no se asocian, de acuerdo al análisis estadístico realizado ( $P=0.129$ ,  $R=0.244$ ) (tabla 8); permitiendo concluir que el desempeño de los trabajadores del centro de salud no está asociado a las RIP que existen entre ellos; estas afirmaciones son contrarias a las afirmaciones de diferentes estudios como es el caso de las investigaciones de García (2021) y Castro (2021), quienes en España y Ecuador, respectivamente, evaluaron la relación de las mismas variables y coincidieron que ambas variables tienen un vínculo bastante estrecho, en el caso de García (2021) identificó que en su contexto de estudio las relaciones no eran las adecuadas, y a la par, el desempeño de los trabajadores era regular, no obstante los hallazgos de Castro (2021) demostraron que la influencia que ejercen las RIP sobre el DL, es bastante significativa, recomendando inclusive, estrategias que mejoren las relaciones de los trabajadores, si se espera que su desempeño mejore. El contexto o población evaluada en el presente estudio, se torna diferente en comparación a los antecedentes citados, pues en este caso los trabajadores de un centro de salud se enfocan en la atención al paciente, sin que hubiere suficiente espacio para interactuar entre ellos, a no ser que sea por un tema netamente laboral; pues lo que afirma Díaz, et al. (2014), en cuanto a las RIP, estas se presentan entre dos o más individuos, siendo un rasgo básico del individuo, el cual no solo es de utilidad como medio para lograr objetivos sino también como un fin en sí mismo; dicha característica no se aplica a esta realidad estudiada ya que se ha podido ver desempeño bastante adecuado, frente a RIP, un tanto dispersas; a pesar de lo dicho por Cornejo y Tapia, (2011), al considerar que el individuo por naturaleza es sociable que requiere relacionarse y no debe aislarse de otros.

## **VI.1 CONCLUSIONES**

Los resultados analizados han permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1.- Que, respecto a la relación de la variable DL con la Comunicación se evidenció una relación positiva – moderada pero significativa ( $P=0.020$   $R= 0.366$ ), con lo cual se concluye que la buena comunicación que existe entre los colaboradores del centro de salud de Huancabamba, es sinónimo de mejor DL, en el área.

2.- Así mismo se evidenció que las Actitudes que tienen los colaboradores del centro de salud de Huancabamba, no se asocian a su DL demostrado con la significancia estadística ( $P=0.114$ ,  $R=0.484$ ); concluyendo que el DL de los colaboradores no tiene correlación significativa ver con las Actitudes que puedan presentar estos, su desempeño, adecuado o no, no es producto de las actitudes que puedan tener.

3.- En tercer lugar, respecto a la relación entre el Trato y el DL de los trabajadores del centro de salud de Huancabamba, se evidenció que no existe dicha asociación, de acuerdo a los resultados estadísticos ( $P=0.519$ ,  $R = -0.105$ ); con esto se concluyó que el DL no tiene nada que ver con el Trato que existe entre los trabajadores del centro de salud, pues los trabajadores tienen un desempeño adecuado o no independientemente del Trato que existe entre ellos.

4.- Finalmente, el análisis sobre la relación entre las variables de estudio demostró que las RIP en el centro de salud, no se asocian al DL de los trabajadores, según el análisis estadístico realizado ( $P=0.129$ ,  $R=0.244$ ); con ello se concluye que los trabajadores del centro de salud tienen un buen DL independientemente de las RIP que existen entre ellos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1.- Se recomienda a los trabajadores del centro de salud mantener a su jefe inmediato informando a cerca de actividades que consideren importantes para mejorar la comunicación vertical y horizontal dentro de la institución.

2.- Se recomienda a los jefes de área o responsables de equipos, generar espacios en la que pueda identificar inconvenientes que se estén presentando en el equipo de trabajo, esto le permitirá tomar medidas para mejorar la convivencia en el centro de salud.

3.- A las autoridades del sector salud, se recomienda tomar en cuenta el diagnóstico de este trabajo de investigación, a fin de generar estrategias basadas en el desarrollo de habilidades blandas.

4.- Se recomienda al área de recursos humanos, abordar los diferentes inconvenientes de malos tratos, malas actitudes y mala comunicación, con respectivo acompañamiento psicológico a fin de eliminar cualquier rasgo que genere fricción en las RIP de los trabajadores del centro de salud.

## REFERENCIAS

- Abarca Achig, M. C., & Añazco Aguirre, K. P. (2022). *Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en Universidades del Distrito Metropolitano de Quito*. Tesis de maestría , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Agudelo Torres , Y. Y. (2019). *Relaciones interpersonales en la institución Gran Colombia a través del desarrollo de la competencia compertamental del docente*. Tesis de especialización, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Posgrado, Bogotá.
- Aguilar Molina, G. R., & Huamaní Quispe, M. A. (2021). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Tesis de maestría , Universidad Nacional del Callao, Unidad de posgrado de la facultad de ciencias de la salud, Callao.
- Arenas, C., Ripoll, N., & Yañez, R. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*.
- Arias, W., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional ? *Revista Industrial Data*, 21(2), 81-90. doi:10.15381/idata.v21i2.15606
- Aiken. L. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*. 45(1), 131-142. <https://doi.org/10.1177/0013164485451012>
- Baena, G.(2017). *Metodología de la investigación (3a. ed.)*. Grupo editorial patria. Mexico. <http://ebookcentral.proquest.com>
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II*. Valencia, España.
- Bilboa, J y Escobar, P (2020) *Investigación y educación superior: Investigación, paradigmas, métodos, enfoque de investigación, cualitativa y cuantitativa, tecnicas e instrumentos*. Segunda edicioón. Editorial: LULU:COM. Universidad Metropolitana.

- Bruno Espinoza , L. K., & Pusari Silvestre, E. (2021). *Relaciones Interpersonales y desempeño laboral de los enfermeros asistenciales del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen ESSALUD*. Tesis de maestría , Universidad Nacional del Callao, Unidad de posgrado de la facultad de ciencias de la salud, Callao.
- Castro Ramírez, N. A. (2021). *Estrategias en relaciones interpersonales para optimizar el desempeño laboral docente en la unidad educativa Juan Bautista Aguirre, Daule*. Tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Daule.
- Campos G, Nolberto VA, Coras DM (2018) Job satisfaction in nursing professionals of a specialized institute in Peru. *Rev. Enfermería Herediana*; 11(1):11-17. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y Trabajo*, 17(54), 159-161.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw-Hi.
- Chicama Baca, L. D. (2022). *Relaciones interpersonales y motivación laboral en docentes de instituciones educativas estatales de la provincia de Morropón*. tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Piura.
- Cornejo, M., & Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *undamentos En Humanidades*, XII(24), 219-229. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010%0A>
- Dávila, J. C. (2013). Capacidades organizacionales: Dinámicas por naturaleza. *Cuadernos de Administración*, 26(47), 11-33. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/313489543\\_Capacidades\\_Organizacionales\\_Dinamicas\\_por\\_naturaleza](https://www.researchgate.net/publication/313489543_Capacidades_Organizacionales_Dinamicas_por_naturaleza)
- Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Luis, D., & Rosales, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles Del Psicólogo*,

35(2), 115-121. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77831095004>

Farfan Quispe, R. (2020). *Percepción sobre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería que tienen los estudiantes de una universidad pública de Lima Metropolitana*. tesis de grado , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina , Lima.

Fernández Guerrero, R. M. (2022). *Relaciones interpersonales con relación al rendimiento laboral en los trabajadores de CLas cruce con Shumba*. tesis de maestría , Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Trujillo.

Fritzen, S. (2003). *Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias*. Lumen. Buenos Aires.

García, M. (2021). *Gestión del talento humano de enfermería ante la emergencia sanitaria COVID-19 en un hospital público, Lima-Provincias, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56565>

García Pérez, R. (2003): La Medida en Educación: Concepto e Implicaciones en las Actividades Diagnósticas. En García Pérez (Ed.) *Técnicas e Instrumentos de Diagnóstico*. Proyecto Docente del Dpto. MIDE de la Universidad de Sevilla. Capítulo 2, pp. 131-211. Sevilla: Editorial IETE.

García Picado , R. A. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores del área de recursos humanos, contabilidad y análisis de UNAN, León, primer trimestre del 2021*. Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Ciencias Médicas, León - España.

Hernández, R., Fernández, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Ediciones Mc Graw Hill Education.

Hipten Gonzales, A. J. (2019). *Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la IE Las Capullanas*. tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Sullana.

Huancoco, M. S., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del*

departamento de Puno. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. doi:<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Indacochea, B., Porraspita, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Revista de La Construcción*, IX(2), 45-62. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo>

Junco Jiménez, S. M. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babahoyo*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de posgrado, Guayaquil.

Kamath, M. (2020). *Quality healthcare delivery and Patient centered diagnosis*. Obtenido de <https://www.bmj.com/content/359/bmj.j4218/rr-5>

Lozano, A. (2014). *La relación entre el nivel salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrial de Cuñumbuqui*. Alemania: Grin Verlag.

Mahmood, M. A., Hendarto, H., Laksana, M. A., Damayanti, H. E., Suhargono, M. H., Pranadyan, R., & Santoso, K. (2021). Health system and quality. *PLOS ONE*, 16(2). doi:e0247911

Ministerio de Salud de Perú. (2015). *Formato para evaluar el desempeño laboral del personal que labora en las aclas de la región de salud Huanuco*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SBASICOS/directivas/2015/FORMATOEVAPERSONALACLAS2015.pdf>

Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33.

Navarro Gutiérrez, G. (2020). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado, Piura.

Nemur, L. (2016). *Productividad. Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Caracas: Babelcube Books.

- Organización mundial de la salud. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative for Universal Health Coverage*. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/topic/universalhealthcoverage/publication/delivering-quality-health-services-a-global-imperative-for-universal-health-coverage>
- Pérez , A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 17(5), 1-6.
- Portela, M. C., Reis, L. G., Martins, M., Rodrigues, J. L., & Lima, S. M. (2018). Obstetric care: Challenges for quality improvement. *Cadernos de Saúde Pública*, 34. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/0102-311X00072818>
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Retribución de personal*. España: Editorial Vértice.
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Barcelona editorial.
- Romani SA, Ferrer ML, Zuta N. (2018) Teamwork and job satisfaction in nurses at the Ventanilla Hospital. *Rev. UNHEVAL*. 13(3):165-170. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189006/html/>
- Serrano, J., & Barba, M. I. (2012). La gestión de recursos humanos en las corporaciones locales. *Cuadernos de Gestión*, 12(2), 149-168. doi:10.5295/cdg.100233js
- Silva Pérez, P. R. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño docente en la I.E. N° 10011 "Francisco Bolognesi" del distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, región Lambayeque*. Tesis de maestría , Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de ciencias histórico sociales y educación, Lambayeque.
- Suenany Mabell, J. J. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el hospital general IESS Babahoyo*. Tesis de maestría , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Guayaquil.

- Schutz W. (1966) *Three Dimensional theory of Interpersonal Behavior*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Teixidó, J. (2009). *La acogida al profesorado de nueva incorporación*. Barcelona, España: Editorial Graó.
- Terán C.(2017) *Síndrome de Burnout y Rendimiento laboral en enfermeras de la Caja Petrolera de Salud*. [Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/12419>
- Vasquez Rosales, M. F. (2022). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos de las universidades de la región Ica, 2020*. Tesis de doctorado , Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", Escuela de posgrado, Ica.
- Willman, S., & Velasco, M. I. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI. *Estudios Gerenciales*, 27(118), 67-84. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701462>
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit. Revista de Psicología*, 16(2), 193-201. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

**ANEXOS**

**Anexo 1 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>				
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE : Relaciones interpersonales</b>				
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
<p>Son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos. Son las interacciones que se establecen diariamente con los semejantes, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Chiavenato (2009)</p>	<p>El instrumento de medición será un cuestionario o encuesta de 35 preguntas que medirá la escala de relaciones personales.</p> <p>La escala de Likert permitirá medir tanto el grado positivo, neutral o negativo de cada enunciado.</p> <p>Siempre (1); Casi siempre (2); A veces (3); Casi nunca (4); Nunca (5)</p>	Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Siempre (1)
		Actitudes	Respeto Comprensión Empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4) Nunca (5)
		TRATO	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	

*Fuente: Elaboración propia*

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**VARIABLE DEPENDIENTE : Desempeño laboral**

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Según Stoner (1996) señala que, se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	El instrumento de medición será un cuestionario o encuesta de 43 preguntas que medirá el desempeño laboral.  La escala de Likert permitirá medir tanto el grado positivo, neutral o negativo de cada enunciado.  Siempre (1); Casi siempre (2); A veces (3); Casi nunca (4); Nunca (5)	ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN	Planificación Cumplimiento de normas	Siempre (1)
		ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD	Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Casi siempre (2) A veces (3) Casi nunca (4)
		ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA	Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Nunca (5)

*Fuente: Elaboración propia*

## Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

### ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados deberá leer y responder en la medida que se identifica con las situaciones planteadas, no hay respuestas correctas o incorrectas, lo importante es que responda con la máxima sinceridad posible:

#### DATOS DEMOGRÁFICOS:

**Edad:** 20 -39 ( ) 40 - 59 ( ) > 60 años ( )

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Tiempo de servicio:** a) 6 meses a 4años b) 5 a 10 años C) >10 años

**Condición laboral:** Nombrado ( ) contratado ( )

Se presenta una columna de cinco categorías: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

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

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.					
2	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.					
4	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
5	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					
6	Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7	Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.					
8	En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					

	<b>ACTITUDES</b>					
9	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.					
10	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.					
11	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.					
12	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
13	Cuando un compañero del servicio comete un error, las (os) demás compañeros le ayudan para que no vuelva a ocurrir					
14	Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
15	Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
16	Los (as) compañeros (as) del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					
17	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de los (las) compañeros (as) del servicio.					
18	Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.					
19	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.					
20	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.					
	<b>TRATO</b>					
21	Existe celo profesional entre compañeros					
22	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.					
23	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
24	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"					
26	Los compañeros (as) actúan con sencillez.					
27	Algunos (as) compañeros (as) suelen hacer alarde de sus méritos.					

## Cuestionario de desempeño laboral

Instrucciones: Estimado servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre el desempeño laboral. Le agradecemos leer atentamente y marcar con una (x) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procedimiento es reservado por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de las políticas de gestión de los recursos humanos.

Se presenta una columna de cinco categorías: Muy bueno (5), bueno (4), ni bueno ni malo (3), malo (2) y muy malo (1).

		1	2	3	4	5
<b>ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN</b>						
1	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.					
2	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.					
3	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.					
4	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.					
5	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.					
<b>ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD</b>						
6	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.					
7	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.					
8	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.					
9	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura, técnicas, documentos o de otra índole), personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.					
10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.					

11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.					
	<b>ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA</b>					
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.					
13	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.					
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.					
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.					
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.					

### Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Relaciones interpersonales y desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	M.C David Magan Torres. Mgs
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Medico ecografista en Centro Médico San Sebastián Gerente de Clínica Bello Horizonte
<b>Institución donde labora:</b>	Clínica Bello Horizonte
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	.

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de relaciones interpersonales
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Creada por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, y modificado para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

## Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Ficha técnica de evaluación de desempeño laboral elaborada por el Instituto Nacional de la mujer, Costa Rica y modificada para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 17 enunciados, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

## Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	<b>3</b>
Alto nivel	4

Dimensiones del instrumento: **Relaciones interpersonales**

• Primera dimensión: COMUNICACIÓN

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	4	4	4	
	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	4	4	4	
	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	3	3	4	pregunta debe ser más clara y entendible
	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	3	3	4	pregunta debe ser más clara y entendible
	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	4	4	4	

Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	3	3	4	pregunta debe ser mas clara y entendible
Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	4	4	4	
En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ACTITUDES

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Respeto	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	4	4	4	
Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	4	4	4	
Cooperación Compañerismo	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.	4	4	4	

Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	4	4	4
Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4
Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	4	4	4
Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	4	4	4
Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	4	4	4
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	4	4	4
Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	4	4	4

	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trato

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Buenos modales Amabilidad Cortesía	Existe celo profesional entre compañeros	4	4	4	
	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	4	4	4	
	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	4	4	4	
	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	3	3	4	pregunta debe ser más clara y entendible
	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	3	3	4	pregunta debe ser más clara y entendible

OBSERVACIONES-----

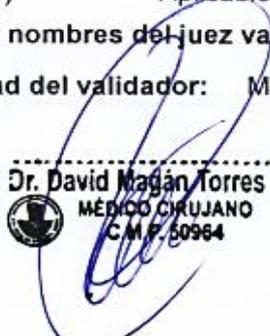
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( X )      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. David Magán Torres. Mgs

**Especialidad del validador:** Maestro en Administración de Empresas

Firma:

  
-----  
**Dr. David Magán Torres**  
 **MÉDICO CIRUJANO**  
**C.M.F. 60964**

CI:

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento: **Desempeño laboral**

• Primera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA GESTION

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificación Cumplimiento de normas	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	4	4	4	
	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	4	4	4	
	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	4	4	4	
	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	4	4	4	
	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	4	4	4	
	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	4	4	4	
	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	3	2	4	Cambiar palabras para que vayan mas acorde a la dimension
	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	3	2	4	Cambiar palabras para que vayan mas acorde a la dimension
	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	4	4	4	
	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	4	4	4	

• Tercera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	4	4	4	
	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	4	4	4	
	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	4	4	4	
	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	3	3	4	
	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	4	4	4	
	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( )      Aplicable después de corregir ( X )      No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. David Magán Torres. Mgs

Especialidad del validador: Maestro en Administración de Empresas

Firma:

Dr. David Magán Torres  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 50964

CI:

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MAGAN TORRES, DAVID DNI 41523017	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN</b> Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/05/2016 Fecha egreso: 22/10/2019	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
MAGAN TORRES, DAVID DNI 41523017	<b>TÍTULO DE DOCTOR EN MEDICINA</b> Fecha de Diploma: 20/07/2007 <i>TIPO:</i> • <b>RECONOCIMIENTO</b> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 16/01/2008  <b>Modalidad de estudios:</b> <b>Duración de estudios:</b>	INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MÉDICAS DE VILLA CLARA "DR. SERAFÍN RUIZ DE ZÁRATE RUIZ" <i>CUBA</i>

### Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Relaciones interpersonales y desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

<b>Nombre del juez:</b>	C.D Wilfredo Terrones Campos, Mgs.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente en Universidad Cesar Vallejo Docente en Universidad Señor de Sipan Docente en Universidad Nacional de Piura Odontólogo de practica privada
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo, Universidad Señor de Sipan
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de relaciones interpersonales
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Creada por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, y modificado para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

## Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Ficha técnica de evaluación de desempeño laboral elaborada por el Instituto Nacional de la mujer, Costa Rica y modificada para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 17 enunciados, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

## Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	
Bajo Nivel	
Moderado nivel	
Alto nivel	4

Dimensiones del instrumento: **Relaciones interpersonales**

• Primera dimension: COMUNICACIÓN

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	4	4	4	
	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	4	4	4	
	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	4	4	4	
	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	4	4	4	

Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	4	4	4	
Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	4	4	4	
En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ACTITUDES

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Respeto	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	4	4	4	
Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	4	4	4	
Cooperación Compañerismo	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.	4	4	4	

Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	4	4	4
Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4
Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	4	4	4
Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	4	4	4
Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	4	4	4
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	4	4	4
Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	4	4	4

	Quando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trato

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Buenos modales Amabilidad Cortesía	Existe celo profesional entre compañeros	4	4	4	
	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	4	4	4	
	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	4	4	4	
	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** C.D Wilfredo Terrones Campos, Mgs.

**Especialidad del validador:.**    Magister en Docencia Universitaria e Investigación

**Firma:**



-----  
C.D. Wilfredo Terrones Campos  
Colegiado 22719

**CI:**

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento: **Desempeño laboral**

- Primera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificación Cumplimiento de normas	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	4	4	4	
	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	4	4	4	
	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	4	4	4	
	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	4	4	4	
	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	4	4	4	
	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	4	4	4	
	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	4	4	4	
	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	4	4	4	
	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	4	4	4	
	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	4	4	4	

• Tercera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	4	4	4	
	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	4	4	4	
	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	4	4	4	
	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	4	4	4	
	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	4	4	4	
	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** C.D Wilfredo Terrones Campos, Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister en Docencia Universitaria e Investigación

**Firma:**

**CI:**



Mag. Exp. C.D. Wilfredo Terrones Campos  
Cédula Profesional 22799

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TERRONES CAMPOS, WILFREDO DNI 42740659	<b>DOCTOR EN ESTOMATOLOGÍA</b> Fecha de diploma: 23/09/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/03/2014 Fecha egreso: 07/07/2016	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
TERRONES CAMPOS, WILFREDO DNI 42740659	<b>MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA</b> Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <b>PERU</b>
TERRONES CAMPOS, WILFREDO DNI 42740659	<b>CIRUJANO DENTISTA</b> Fecha de diploma: 09/02/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
TERRONES CAMPOS, WILFREDO DNI 42740659	<b>BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA</b> Fecha de diploma: 14/05/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
TERRONES CAMPOS, WILFREDO DNI 42740659	<b>TITULO DE ESPECIALISTA REHABILITACION ORAL</b> Fecha de diploma: 09/04/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>

### Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Relaciones interpersonales y desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lic. Enf. Elsy Elizabeth Torres Reyes, Mgs.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	- Sub Directora de la Microred de Salud Huancabamba. - Jefa de la Of. De Promoción de la Salud de la Microred de Salud Huancabamba
<b>Institución donde labora:</b>	E.S I-4 Jesús Guerrero Cruz
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de relaciones interpersonales
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Creada por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, y modificado para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización

<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones
-----------------------	---

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Ficha técnica de evaluación de desempeño laboral elaborada por el Instituto Nacional de la mujer, Costa Rica y modificada para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 17 enunciados, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	<b>3</b>
Alto nivel	4

Dimensiones del instrumento: **Relaciones interpersonales**

• Primera dimension: COMUNICACION

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	4	4	4	
	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	4	4	4	
	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	4	4	4	
	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	4	4	4	

Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	4	4	4	
Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	4	4	4	
En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ACTITUDES

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Respeto	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	4	4	4	
Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	4	4	4	
Cooperación Compañerismo	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.	4	4	4	

Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	4	4	4
Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4
Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	4	4	4
Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	4	4	4
Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	4	4	4
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	4	4	4
Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	4	4	4

	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trato

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Buenos modales Amabilidad Cortesía	Existe celo profesional entre compañeros	4	4	4	
	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	4	4	4	
	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	4	4	4	
	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Enf. Elsy Elizabeth Torres Reyes,  
Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister Gestión Pública

**Firma:**

  
MINISTERIO DE SALUD  
-----  
MG. ELSY E. TORRES REYES  
ENFERMERA  
CEP. 47043

**CI:**

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento: **Desempeño laboral**

- Primera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificación Cumplimiento de normas	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	4	4	4	
	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	4	4	4	
	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	4	4	4	
	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	4	4	4	
	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	4	4	4	
	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	4	4	4	
	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	4	4	4	
	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	4	4	4	
	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	4	4	4	
	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	4	4	4	

• Tercera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	4	4	4	
	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	4	4	4	
	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	4	4	4	
	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	4	4	4	
	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	4	4	4	
	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	4	4	4	

OBSERVACIONES.

---



---

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable (  )      Aplicable después de corregir (  )      No aplicable (  )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Enf. Elsy Elizabeth Torres Reyes,  
**Especialidad del validador:** Magister Gestión Pública

**Firma:**



MINISTERIO DE SALUD  
MG. ELSY E. TORRES REYES  
ENFERMERA  
CEP. 47043

**CI:**

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TORRES REYES, ELSY ELIZABETH DNI 42468045	<b>TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CRECIMIENTO, DESARROLLO DEL NIÑO Y ESTIMULACIÓN DE LA PRIMERA INFANCIA.</b> Fecha de diploma: 15/06/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 31/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <b>PERU</b>
TORRES REYES, ELSY ELIZABETH DNI 42468045	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
TORRES REYES, ELSY ELIZABETH DNI 42468045	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 18/12/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <b>PERU</b>
TORRES REYES, ELSY ELIZABETH DNI 42468045	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 06/02/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <b>PERU</b>

### Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Relaciones interpersonales y desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Q.F Luz María Purizaca Vignolo, Mgs.
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	- Responsable del área de Farmacia de su centro de salud.
<b>Institución donde labora:</b>	E.S I-4 La Unión
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de relaciones interpersonales
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Creada por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, y modificado para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Ficha técnica de evaluación de desempeño laboral elaborada por el Instituto Nacional de la mujer, Costa Rica y modificada para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 17 enunciados, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	<b>3</b>
Alto nivel	4

Dimensiones del instrumento: **Relaciones interpersonales**

• Primera dimension: COMUNICACIÓN

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	4	4	4	
	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	4	4	4	
	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	4	4	4	
	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza	4	4	4	

	para resolver el problema.				
	Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	4	4	4	
	Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	4	4	4	
	En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ACTITUDES

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	4	4	4	
	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	4	4	4	
	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi	4	4	4	

lugar e intentan comprender como me siento.				
Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	4	4	4	
Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4	
Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	4	4	4	
Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	4	4	4	
Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	4	4	4	
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	4	4	4	
Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega	4	4	4	

	cuando esta sobrecargada de trabajo.				
	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trato

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Buenos modales Amabilidad Cortesía	Existe celo profesional entre compañeros	4	4	4	
	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	4	4	4	
	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	4	4	4	
	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Q.F Luz María Purizaca Vignolo, Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister en Gestión de los Servicios de Salud

Firma:



MINISTERIO DE SALUD  
Luz María Purizaca Vignolo  
QUÍMICA FARMACÉUTICA  
C.Q.F.P. 21794

CI:

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento: **Desempeño laboral**

• Primera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificación Cumplimiento de normas	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	4	4	4	
	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	4	4	4	
	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	4	4	4	
	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	4	4	4	
	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	4	4	4	
	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	4	4	4	
	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	4	4	4	
	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	4	4	4	
	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	4	4	4	
	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	4	4	4	

• Tercera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	4	4	4	
	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	4	4	4	
	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	4	4	4	
	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	4	4	4	
	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	4	4	4	
	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Q.F Luz María Purizaca Vignolo, Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister en Gestión de los Servicios de Salud

Firma:



MINISTERIO DE SALUD  
Luz María Purizaca Vignolo  
QUÍMICA FARMACÉUTICA  
C.Q.F.P. 21794

CI:

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

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

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

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

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PURIZACA VIGNOLO, LUZ MARIA DNI 02836486	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 22/03/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/01/2019 Fecha egreso: 19/07/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
PURIZACA VIGNOLO, LUZ MARIA DNI 02836486	<b>QUIMICO FARMACEUTICO</b> Fecha de diploma: 27/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <b>PERU</b>
PURIZACA VIGNOLO, LUZ MARIA DNI 02836486	<b>BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA</b> Fecha de diploma: 07/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 27/10/2010 Fecha egreso: 31/07/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <b>PERU</b>

### Anexo 3: Evaluación del juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Relaciones interpersonales y desempeño laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lic. Enf. José Luis Carazas Chavez. Mgs
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Área de emergencias del Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes- Paita
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes de Paita
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	

**Propósito de la evaluación:** Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de relaciones interpersonales
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Creada por Espinoza Marquina, Lima-Perú en el año 2009, y modificado para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 27 enunciados agrupado en tres dimensiones: 8 ítems que evaluarán la comunicación, 12 ítems las actitudes y 7 ítems el trato. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

### Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de desempeño laboral
<b>Autora:</b>	C.D Angel Omar Torres Vilela
<b>Procedencia:</b>	Ficha técnica de evaluación de desempeño laboral elaborada por el Instituto Nacional de la mujer, Costa Rica y modificada para adaptarla a la realidad del presente estudio
<b>Administración:</b>	Salud
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Emergencia y hospitalización
<b>Significación:</b>	Presenta una serie de 17 enunciados, agrupando las tres dimensiones. Para la calificación se utilizará la escala de Likert de 5 opciones

### Instrucciones

A continuación, le presento a usted el protocolo de evaluación para que de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Bajo nivel de acuerdo	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel (totalmente de acuerdo)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde las observaciones que considere pertinente.

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	<b>3</b>
Alto nivel	4

Dimensiones del instrumento: **Relaciones interpersonales**

- Primera dimension: COMUNICACION

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	4	4	4	
	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	4	4	4	
	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	4	4	4	
	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	4	4	4	
	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	4	4	4	

Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	4	4	4
Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	4	4	4
En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	4	4	4

• Segunda dimensión: ACTITUDES

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Respeto	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	4	4	4	
Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	4	4	4	
	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.	4	4	4	

Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	4	4	4
Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4
Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	4	4	4
Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	4	4	4
Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	4	4	4
El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	4	4	4
Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	4	4	4

Quando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	4	4	4
Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	4	4	4

• Tercera dimensión: TRATO

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Buenos modales Amabilidad Cortesía	Existe celo profesional entre compañeros	4	4	4	
	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	4	4	4	
	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	4	4	4	
	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	4	4	4	
	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Enf. José Luis Carazas Chavez, Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister en Gestión de los Servicios de Salud

**Firma:**



Lic. José Luis Carazas Chávez  
ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES  
CEP: 03017 RNE: 17331

**CI:**

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento: **Desempeño laboral**

- Primera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA GESTION

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Planificación Cumplimiento de normas	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	4	4	4	
	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	4	4	4	
	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	4	4	4	
	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	4	4	4	
	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	4	4	4	

• Segunda dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	4	4	4	
	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	4	4	4	
	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	4	4	4	
	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	4	4	4	
	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	4	4	4	
	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	4	4	4	

• Tercera dimensión: ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	4	4	4	
	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	4	4	4	
	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	4	4	4	
	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	4	4	4	
	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	4	4	4	
	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	4	4	4	

OBSERVACIONES-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable ( x )                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

**Apellidos y nombres del juez validador:** Lic. Enf. José Luis Carazas Chavez, Mgs.

**Especialidad del validador:.** Magister en Gestión de los Servicios de Salud

**Firma:**

Lic. José Luis Carazas Chávez  
ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES  
CEP. 03017 RNE. 17331

**CI:**

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

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARAZAS CHAVEZ, JOSE LUIS DNI 41272281	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b> Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/2018 Fecha egreso: 14/07/2019	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
CARAZAS CHAVEZ, JOSE LUIS DNI 41272281	<b>SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL - ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES</b> Fecha de diploma: 13/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 21/03/2016 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
CARAZAS CHAVEZ, JOSE LUIS DNI 41272281	<b>LICENCIADO EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 19/08/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
CARAZAS CHAVEZ, JOSE LUIS DNI 41272281	<b>BACHILLER EN ENFERMERIA</b> Fecha de diploma: 29/03/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>

## Anexo 4: Modelo de consentimiento informado

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: .....

Investigador (a) (es): .....

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional ..... o programa ....., de la Universidad César Vallejo del campus ....., aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución .....

Describir el impacto del problema de la investigación.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “.....”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ..... minutos y se realizará en el ambiente de ..... de la institución ..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) ..... email: .....  
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) ..... email: .....  
.....

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

## Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Piura, 10 de mayo del 2023

**SEÑOR**  
**DR. FELIX RUIZ VALERA**  
**EE.SS I-4 JESUS GUERRERO CRUZ**

**ASUNTO** : Solicita autorización para realizar investigación  
**REFERENCIA** : Solicitud del interesado de fecha: 10 de Mayo del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Torres Vilela Angel Omar
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los servicios de la salud
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de emergencia y hospitalización de un hospital en Huancabamba- Piura 2023.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



**Dr. Edwin Martín García Ramírez**  
Jefe UPG-UCV-Piura





"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA  
SUB REGION DE SALUD MORROPÓN- HUANCABAMBA  
MICRORED SALUD HUANCABAMBA

Huancabamba, 20 de mayo del 2023

**CARTA N° 005-2023-SRSMH-MRSH-EE.SS I-4 HBBA-J**

**SEÑOR:**  
**DR. EDWIN MARTIN GARCIA RAMIREZ**  
**JEFE UPG-UCV-Piura**

**ASUNTO : AUTORIZA REALIZACION DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA : SOLICITUD DE FECHA 11/05/2023 (EXP. 478)**

Mediante el presente me dirijo a usted para hacerle llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia en el cual solicita autorización para Ejecución de Investigación: **"Relaciones Interpersonales y desempeño laboral del personal de emergencia y hospitalización de un hospital en Huancabamba – Piura 2023"**

Al respecto comunico que esta Jefatura **AUTORIZA** la ejecución del proyecto de investigación detallado en el Establecimiento de Salud I-4 Jesús Guerrero Cruz de Huancabamba.

Así mismo solicitamos a su persona que una vez concluido el proceso nos haga llegar los resultados obtenidos con la única finalidad de aplicar acciones en mejora de la salud de la población objetivo.

Es todo lo que comunico a usted; para su conocimiento y fines del caso, ocasión propicia para reiterar a usted las muestras de mi más alta consideración y estima personal.

Atentamente,

C/C  
Archivo  
NARM/jaap.



DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD  
MORROPÓN- HUANCABAMBA  
MICRO RED DE SALUD HUANCABAMBA  
EE.SS I-4 HUANCABAMBA  
*[Signature]*  
Mo. Nisar Alonso Ramos Masa  
JEFE



## Anexo 7

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba- Piura, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p><b>P.E<sub>1</sub></b> ¿Cómo la comunicación influye en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba- Piura, 2023?</p> <p><b>P.E<sub>2</sub></b> ¿Cómo las actitudes influyen en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba- Piura, 2023?</p> <p><b>P.E<sub>3</sub></b> ¿Cómo el trato influye en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba- Piura, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>O.E<sub>1</sub></b>. Determinar la influencia de la comunicación en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023.</p> <p><b>O.E<sub>2</sub></b>. Determinar la influencia de las actitudes en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura, 2023.</p> <p><b>O.E<sub>3</sub></b>. Determinar la influencia del trato en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b>.Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b>.Las relaciones interpersonales no influyen en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba -Piura 2023</p> <p><b>H.E<sub>1</sub></b> La comunicación influye en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p> <p><b>H.E<sub>2</sub></b> Las actitudes influyen en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p> <p><b>H.E<sub>3</sub></b> El trato influye en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023.</p>	<b>VARIABLE (IND):Relaciones interpersonales</b>		
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
			Comunicación	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso del silencio	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)
			Actitudes	Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	Casi siempre (4) Siempre (5)
			Trato	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	
			<b>VARIABLE (DEP): Desempeño laboral</b>		
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
			Aspectos ligados a la gestión	Planificación Cumplimiento de normas	Muy malo (1)
			Aspectos ligados a la productividad	Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	Malo (2) Ni bueno
			Aspectos ligados a la persona	Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	ni malo (3) Bueno (4) Muy bueno (5)

**ANEXO 8  
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS**

**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

**Mg. Lic. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS**

**ESPECIALIDAD: ESTADÍSTICO**

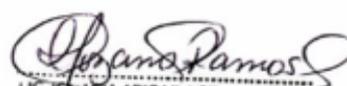
**COLEGIADO: COESPE N°214**

**Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió la “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023”, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versión 27. Dando el siguiente resultado:

  
LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACIÓN DE UN CENTRO DE SALUD DE HUANCABAMBA - PIURA 2023

**VARIABLE DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Estadística de Fiabilidad	
Nº de Preguntas	Alfa Cronbach
25	0.926

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
R1	67,3000	369,800	,815	,919
R2	67,0500	403,629	,153	,930
R3	67,3000	369,800	,815	,919
R4	67,0500	403,629	,153	,930
R5	67,3000	369,800	,815	,919
R6	67,3000	369,800	,815	,919
R7	67,0500	403,629	,153	,930
R8	67,3000	369,800	,815	,919
R9	67,3000	369,800	,815	,919
R11	67,3000	369,800	,815	,919
R10	67,3000	369,800	,815	,919
R12	67,0500	403,629	,153	,930
R13	67,3000	369,800	,815	,919
R14	67,3000	369,800	,815	,919
R15	67,0500	403,629	,153	,930
R17	67,3000	369,800	,815	,919
R16	67,6500	403,818	,380	,926
R18	67,0500	403,629	,153	,930
R19	67,3000	369,800	,815	,919
R20	67,3000	369,800	,815	,919
R21	67,0500	403,629	,153	,930
R22	67,3000	369,800	,815	,919
R23	67,6500	403,818	,380	,926
R24	67,0500	403,629	,153	,930
R25	67,3000	369,800	,815	,919

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 92.6% de confiabilidad con respecto a 25 Preguntas (20 encuestados).

  
 LIC. IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMBE  
 COESPPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## VARIABLE DE DESEMPEÑO LABORAL

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
16	0.811

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D1	41,2500	99,671	,754	,778
D2	41,7000	112,642	,256	,811
D3	41,2500	99,671	,754	,778
D4	41,7000	112,642	,256	,811
D5	41,2500	99,671	,754	,778
D6	41,7000	112,642	,256	,811
D7	41,2500	99,671	,754	,778
D8	41,7000	112,642	,256	,811
D9	41,5000	121,842	-,088	,837
D10	41,2500	99,671	,754	,778
D11	41,2500	99,671	,754	,778
D12	41,5000	121,842	-,088	,837
D13	41,5000	121,842	-,088	,837
D14	41,7000	112,642	,256	,811
D15	41,2500	99,671	,754	,778
D16	41,2500	99,671	,754	,778

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 81.1% de confiabilidad con respecto a 16 Preguntas (20 encuestados).

  
LIC. ABIGAIL ABIGAIL LOZANO RAMIRO  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## JUICIO DE EXPERTOS

### V DE AIKEN DE RELACIONES INTERPERSONALES (POLITÒMICA)

Nº	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	Cuándo tengo algo que decir mis colegas o compañeros me escuchan sin mostrar incomodidad aunque estén apresurados.	1	1	1
2	Mis colegas o compañeros comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.	1	1	1
3	Cuándo tengo un problema y converso con un colega al respecto, demuestra interés en el tema.	0.93	0.93	1
4	Cuando he discutido con un colega o compañero, muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.	0.93	0.93	1
5	Cuando converso con mis compañeros (as) sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.	1	1	1
6	Los compañeros de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.	0.93	0.93	1
7	Cuando un (a) compañero (a) de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendido.	1	1	1
8	En el caso de una discusión, algunas (os) compañeros (as) del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.	1	1	1
9	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.	1	1	1
10	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros.	1	1	1
11	Ante un problema mis compañeros se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.	1	1	1
12	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi compañero (a) y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.	1	1	1
13	Cuando una colega del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	1	1	1
14	Cuando un compañero (a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.	1	1	1
15	Ningún compañero del servicio realiza críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.	1	1	1
16	Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.	1	1	1
17	El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.	1	1	1
18	Los compañeros de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando esta sobrecargada de trabajo.	1	1	1
19	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.	1	1	1

20	Los compañeros de mi servicio felicitan a sus otros compañeros en su onomástico y eventos especiales.	1	1	1
21	Existe celo profesional entre compañeros	1	1	1
22	Se observa antipatía entre los compañeros (as) del servicio.	1	1	1
23	Los compañeros de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.	1	1	1
24	Los compañeros (as) del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.	1	1	1
25	Los compañeros (as) al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	1	1	1
26	Los compañeros (as) actúan con sencillez.	0.93	0.93	1
27	Algunos (as) compañeros (as) suelen hacer alarde de sus méritos	0.93	0.93	1

  
 LIC. YANINA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESPE 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	3
Alto nivel	4

Fórmula para calcular V de Aiken - Calificación Politómica en las fichas de evaluación:

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

$\bar{X}$  Promedio de la calificación de los jueces expertos  
 $l$  Es el valor mínimo en la escala de calificación de la ficha de evaluación del instrumento  
 $k$  Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala utilizada en la ficha de evaluación de jueces)

Penfield, R.D., y Giacobbi, P.R. (2004).

## JUICIO DE EXPERTOS

### V DE AIKEN DEL DESEMPEÑO LABORAL (POLITÒMICA)

N°	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
1	Aporta a la planificación estratégica del área, así como a la aplicación operativa, acorde con las expectativas según su puesto.	1	1	1
2	Muestra una adecuada organización en su área de trabajo acorde con las expectativas según supuesto.	1	1	1
3	Logra manejar y cumplir una agenda y un ordenamiento en sus actividades diarias, semanales, mensuales, anuales, según el puesto que ocupa.	1	1	1
4	Logra compartir y explicar las funciones que las demás personas deben llevar a cabo, brindando un seguimiento adecuado para cumplir un plan de trabajo según su puesto.	1	1	1
5	Maneja adecuadamente los cambios de directrices y de agendas, así como los imprevistos de su área o unidad que puedan efectuar su desempeño.	1	1	1
6	Concretiza y cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido.	1	1	1
7	Se compromete a la superación y logro para el mejoramiento de su puesto, área, unidad e institución.	1	1	1
8	Tiende a proyectar sus tareas y proyectos a corto mediano y largo plazo.	0.93	0.86	1
9	Da a conocer a él (la) jefe(a) inmediato(a), los obstáculos, diferencias institucionales (de infraestructura. Técnicas, documentos o de otra índole). personales o de necesidades de capacitación para el logro de un desempeño óptimo.	0.93	0.86	1
10	Toma decisiones o ejecuta sus actividades de rutina sin esperar que las demás personas se lo estén indicando o recordando.	1	1	1
11	Siguiendo la normativa y cumpliendo las especificaciones de su puesto, expresa soluciones o acciones asertivas ante eventos diferentes a los cotidianos sin depender de la aprobación de la persona superior inmediata.	1	1	1
12	Es una persona proactiva en su actuar y puede buscar información novedosa y oportuna, guardando relación en lo esperado en su puesto.	1	1	1
13	En situaciones fortuitas o de crisis logra establecer nuevas estrategias para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	1	1	1
14	Tiene conocimiento de las diferentes situaciones reuniendo los elementos necesarios para responder según los parámetros proyectados y acorde a su puesto.	1	1	1
15	Atiende y resuelve en forma apropiada y oportuna según su puesto.	0.93	0.93	1
16	Asume las causas y consecuencias de su toma de decisiones según el grado de responsabilidad de su puesto.	1	1	1
17	En la toma de decisiones considera riesgos, recursos, costos tiempo equipo humano y tecnológico, calidad normas, según el puesto que desempeña.	1	1	1

No cumple con el criterio	1
Bajo Nivel	2
Moderado nivel	3
Alto nivel	4

Fórmula para calcular V de Aiken - Calificación Poltómica en las fichas de evaluación:

$$V = \frac{\bar{X} - l}{k}$$

$\bar{X}$  Promedio de la calificación de los jueces expertos  
 $l$  Es el valor mínimo en la escala de calificación de la ficha de evaluación del instrumento  
 $k$  Rango (diferencia entre el valor máximo y mínimo de la escala utilizada en la ficha de evaluación de jueces)

Penfield, R.D., y Giacobbi, P.R. (2004).

  
 LIC. DIANA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
 COESP/E 214  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## ANEXO 9

### Análisis descriptivo

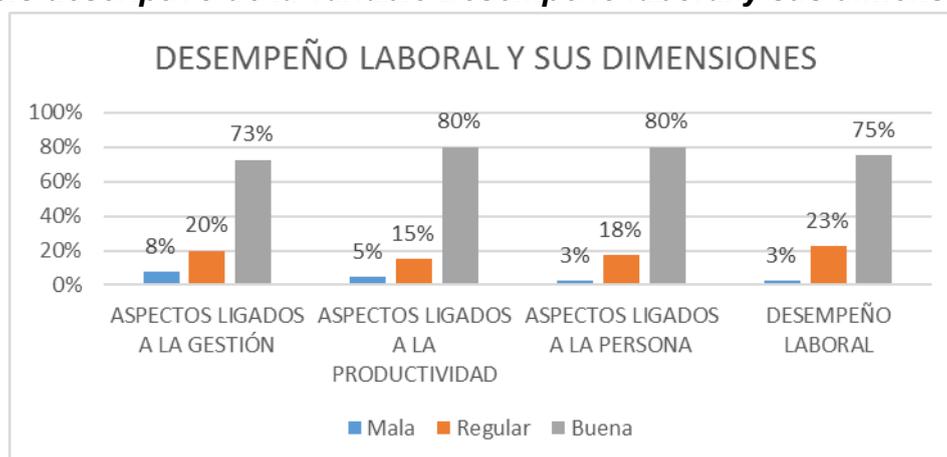
Tabla 01

#### ***Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones***

	ASPECTOS LIGADOS A LA GESTIÓN		ASPECTOS LIGADOS A LA PRODUCTIVIDAD		ASPECTOS LIGADOS A LA PERSONA		DESEMPEÑO LABORAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	3	8%	2	5%	1	3%	1	3%
Regular	8	20%	6	15%	7	18%	9	23%
Buena	29	73%	32	80%	32	80%	30	75%
	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Figura 01

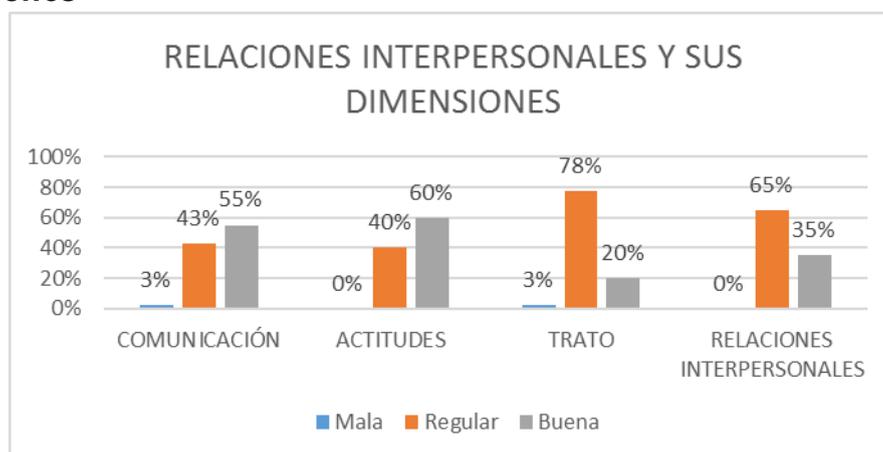
#### ***Análisis descriptivo de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones***



En la tabla 01 y figura 01, se describen el estado actual de la variable Desempeño laboral y cada una de sus dimensiones, se puede observar que, según el jefe de servicio, el 75% del personal de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba, tienen un buen desempeño laboral, mientras que el 23%, un desempeño regular, frente a un 3% que tienen mal desempeño. De acuerdo a cada una de las dimensiones, los Aspectos ligados a la gestión, el 73% de los colaboradores, tienen un nivel bueno, el 20%, nivel medio y el 8%, nivel bajo. Los Aspectos ligados a la productividad, el 80% de los trabajadores tienen un nivel alto, 15% nivel medio y el 5% nivel bajo, por último, los Aspectos ligados a la persona, el 80% tienen nivel alto, el 18% nivel medio y el 3% nivel bajo; de acuerdo a la evaluación realizada por el jefe del área.

**Tabla 02****Análisis descriptivo de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones**

	COMUNICACIÓN		ACTITUDES		TRATO		RELACIONES INTERPERSONALES	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	1	3%	0	0%	1	3%	0	0%
Regular	17	43%	16	40%	31	78%	26	65%
Buena	22	55%	24	60%	8	20%	14	35%
	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

**Figura 02****Análisis descriptivo de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones**

En la tabla 02 y figura 02, se describen el estado actual de la variable Relaciones interpersonales y cada una de sus dimensiones, se puede observar que, las respuestas de los trabajadores, el 65% del personal considera que las relaciones interpersonales son de nivel medio y el 35% consideran que son de buen nivel. De acuerdo a cada una de las dimensiones, la comunicación dentro del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba, es considerada buena por el 55% del personal, mientras que el 43% la consideran regular y el 3 % consideran que la comunicación es mala; así mismo frente a las actitudes del personal dentro del área, el 40% consideran que son regular, y el 60% las considera buenas. Por último, el trato dentro del área de emergencia y hospitalización de un centro de salud de Huancabamba, es bueno para el 20% del personal, mientras que para el 78% es regular y un 3% que consideran que el trato es malo.