



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del  
profesional de enfermería de un hospital del MINSA, 2023**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Lopez Aparcana, Fiorella Elizabeth (orcid.org/0000-0002-5814-4213)

**ASESORAS:**

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de la Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Mi tesis está dedicada a mi familia siendo ellos mi mayor motivación para seguir mejorando mi vida profesional y a MI, porque a pesar de las circunstancias la vida logre culminar lo que un día deje pausado y he aquí el resultado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a DIOS por darme vida a través de mis PADRES y ser ellos que me formaron con valores para ser mejor cada día.

A mi compañero de vida y a mi hijo que están presentes en la buenas, malas y en la peores alentándome a ser mejor persona y profesional.

A mi asesora porque con ella he aprendido a gustar de la investigación; aún de principiante, pero con el pensamiento y las ganas de aprender más para plasmarlo en la práctica.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ MUJICA JUANA YRIS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital del MINSA, 2023", cuyo autor es LOPEZ APARCANA FIORELLA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ MUJICA JUANA YRIS DNI: 09395072 ORCID: 0000-0001-8268-4626	Firmado electrónicamente por: JDIAZMU el 30-07- 2023 23:05:48

Código documento Trilce: TRI - 0627903





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LOPEZ APARCANA FIORELLA ELIZABETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital del MINSA, 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
LOPEZ APARCANA FIORELLA ELIZABETH DNI: 70090162 ORCID: 0000-0002-5814-4213	Firmado electrónicamente por: FLOPEZAP el 20-09- 2023 12:52:31

Código documento Trilce: INV - 1401611



## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
INDICE DE CONTENIDOS .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variable y Operacionalización .....	14
3.3. Población Muestra y Muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de colección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
IV.1. Resultados de la variable de estudio .....	18
IV.2. Prueba de hipótesis.....	19
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS .....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Valor porcentual de relaciones interpersonales.....	18
<b>Tabla 2</b>	Valor porcentual de desempeño laboral .....	18
<b>Tabla 3</b>	Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral ....	19
<b>Tabla 4</b>	Relación entre Comunicación y el desempeño laboral.....	20
<b>Tabla 5</b>	Relación entre Actitudes y el desempeño laboral .....	21
<b>Tabla 6</b>	Relación entre Trato y el desempeño laboral.....	22

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema de diseño correlacional .....	13
-------------------------------------------------------	----

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023. La metodología fue de tipo básica y diseño no experimental de alcance correlacional, la muestra estuvo estructurada por 74 enfermeras de un hospital del MINSA. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de relaciones interpersonales de Espinoza (2010) y el cuestionario de desempeño laboral de Salazar (2018). Los resultados demuestran que existe una relación significativa  $P < 0.05$  inversa de intensidad baja entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco muestral del estudio. Por lo tanto, se concluye que al existir un deficiente desempeño laboral se alcanzará desfavorables relaciones interpersonales en el personal.

*Palabras clave:* enfermeras, relaciones interpersonales, desempeño laboral, hospital.

## **ABSTRACT**

The present work had as a general objective to determine the relationship that exists between interpersonal relationship and the work performance of the nursing profesional in a MINSA hospital, 2023. The methodology was of basic type and non-experimental design of correlational scope, the sample was structured by 74 nurses from a MINSA hospital. The instruments used were the interpersonal relationships questionnaire of Espinoza (2010) and the work performance questionnaire of Salazar (2018). The results show that there is a significant relationship  $P < 0.05$  inverse of low intensity between interpersonal relationships and work performance in the sample framework of the study. Therefore, it is concluded that the existence of poor work performance will lead to unfavorable interpersonal relationships in the staff.

*Keywords:* nurses, interpersonal relationships, job performance, hospital.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El personal de enfermería es responsable de brindar el cuidado integrales personalizados a los pacientes, monitorea la salud y administra medicamentos a cada una de las personas internadas en el nosocomio, además de ello trabaja en conjunto con los otros miembros del equipo multidisciplinario de atención en salud para garantizar la recuperación óptima y el bienestar del paciente; por ello es uno de los pilares fundamentales en la calidad de atención y la seguridad del paciente (Ferreira et al., 2020).

En el contexto internacional, los conflictos pueden tener un impacto significativo en la retención y motivación del personal de enfermería puesto que, la baja satisfacción laboral y el estrés pueden llevar a la desmotivación y al abandono del puesto de trabajo (OPS y OMS, 2019). En este sentido, la calidad de relaciones y entornos laborales son piezas fundamentales para el desarrollo del trabajo en enfermería, en Europa el trabajo del enfermero consta de ser multifacético, en donde existen aspectos por parte del líder o entorno los que pueden limitar o facilitar su práctica (López, 2020). En Ecuador, Junco (2020), indica que los principales factores que afecta a las relaciones interpersonales del equipo multidisciplinario es la falta de comunicación, se ha probado que muchos miembros del personal no hacen uso del dialogo para trabajar en equipo generando conflictos innecesarios que afectan el desempeño laboral de todo el equipo y a su vez la salud del paciente.

Por otro lado, en su mayoría de los hospitales, las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería, tiende a ser conflictiva debido a la necesidad de tomar el control de la atención del paciente sin consultar o solicitar ayuda al resto del personal (Aranda et al., 2021).

En el Perú, Alvarado y Vásquez (2022), refiere que diversas instituciones incumplen en cuanto a brindar una buena calidad de atención a los pacientes porque descuidan la parte del ambiente laboral, se observa la carencia de armonía en el trabajo y un ambiente de alto estrés personal lo que afecta en gran medida el desempeño del personal de enfermería. Por ello, surge la necesidad de resolver estos conflictos e impulsar la mejora de las relaciones entre el personal que labora en los hospitales para evitar así fallas en el desempeño laboral del personal de enfermería, por ende, garantizar una atención de calidad para el paciente, por lo

tanto, permitirá proponer estrategias para un ambiente laboral saludable y seguro (Aguilar y Huamaní, 2021).

En cuanto al desempeño laboral, a nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) menciona que en Latinoamérica y Centroamérica el desempeño laboral fue bajo posterior a la pandemia, ello se debe a que el 38% de trabajadores extendió sus horas de trabajo a raíz de la crisis sanitaria. Por lo tanto, afectó a variables como el desempeño, clima laboral, satisfacción ante las altas exigencias de las empresas a sus colaboradores.

En el contexto nacional, según el Diario Gestión (2021) existen macro y micro empresas que optaron por disolverse debido a diversos factores, la falta de recursos, administración o liderazgo que provocó un bajo desempeño laboral por la carencia de estos aspectos en las organizaciones, el bajo desempeño laboral trae consigo diversos problemas en las relaciones interpersonales y la desmotivación del trabajador.

En cuanto a la realidad observada, algunos integrantes del personal de salud no se dirigen la palabra y utilizan al personal técnico para solicitar algo indirectamente, además, se puede evidenciar un ambiente hostil y carencia de relaciones interpersonales. Por otro lado, los supervisores no brindan un trato equitativo a todo el personal, existiendo preferencias por parte de la supervisora hacia algunos colaboradores, lo que afecta el desempeño de los integrantes del personal de enfermería, ante lo expuesto permite evidenciar la realidad problemática de los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA.

Por lo tanto, previo a realizar el análisis de las relaciones interpersonales surgen las siguientes interrogantes: como problema general, ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital del MINSA, 2023?

La justificación teórica del estudio se encontró fundamentada en la gran cantidad de literatura donde se ha demostrado que las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son un factor clave en el desempeño y satisfacción laboral, el bienestar psicológico de cada uno de los empleados (Figuroa, 2019).

La relevancia social del estudio se basa en la importancia que tiene el papel que desempeñan los profesionales de enfermería en la atención en salud que brinda a la población. Contribuirá a la mejora de las condiciones laborales y de

trabajo en el sector de la salud, lo que puede tener un impacto positivo en el personal de enfermería (Cassiani et al., 2020).

De manera práctica, los resultados obtenidos permitirán actualizar la información del vínculo entre ambas variables de estudio, a su vez, se logrará implementar estrategias para facilitar el desarrollo de relaciones interpersonales en el personal de enfermería, favoreciendo la satisfacción y bienestar del trabajador del área de salud con el propósito de lograr un buen desempeño laboral y calidad de atención a los pacientes.

A su vez, presenta justificación metodológica debido al uso de la técnica de encuesta y de los instrumentos de RI y DL, de igual manera los resultados responderán a las hipótesis planteadas sobre la relación de una variable hacia otra. Por otra parte, el presente estudio demuestra poseer novedad en el diseño de investigación y la población de estudio.

Por consiguiente, se plantearon los siguientes objetivos: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023. Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023; Determinar la relación que existe entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023. y; Determinar la relación que existe entre la dimensión trato de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023

Finalmente, hipótesis general: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023. hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023; Existe relación significativa entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023. y; Existe relación significativa entre la dimensión trato de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el contexto nacional, Campos (2022) presentó una investigación a nivel latinoamericano sobre la importancia de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de salud, identificó que en el Perú un 56% posee relaciones personales contraproducentes y negativas, a su vez, Quintana y Tarqui (2020) en su investigación evaluaron el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería de la provincia del Callao, encontrando que el 24,5% tuvo un desempeño insuficiente, un 66,7% se encuentran en un nivel suficiente, llegando a la conclusión que para lograr el desempeño deseado en el personal de enfermería se necesita esfuerzos y buenas relaciones interpersonales para su comodidad laboral. De la misma forma Laverian (2020) vinculó el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en enfermeras de Lima, encontrando que existe una relación significativa  $p < 0.05$  positiva de intensidad baja (0,098) entre las variables de estudio.

También, Uturnco (2018) realizó un estudio sobre los factores que inciden en el clima laboral de trabajadoras de enfermería, demostrando que el 63.0% refiere tener excelentes relaciones interpersonales con sus compañeros, asimismo, Olivera et al. (2021) ejecutaron una investigación de la influencia del clima laboral sobre el desempeño de una empresa de Lima, alcanzando un 43,8% quienes obtuvieron niveles adecuados de desempeño, llegando a concluir que si existe buen clima laboral o buenas relaciones interpersonales el personal desempeñará mejor su trabajo.

De la misma forma, Torres et al. (2021) plantearon una investigación utilizando la variable desempeño en profesionales de salud en la Selva del Perú, identificando que existe un buen desempeño en el 70.4% de profesionales y un 10.4% presenta un desempeño deficiente, en el mismo contexto, Sopla y Gonzáles (2018) investigaron el desempeño laboral en profesionales de enfermería de dos hospitales en la región Amazonas, destacando que en el hospital de Bagua el 19,4% tiene un mal desempeño laboral y el 91,7% en Utcubamba alcanzó regular desempeño, concluyeron que el personal de enfermería necesita mejores oportunidades y buen ambiente laboral para desarrollar sus habilidades al 100%.

Por su parte, Avellaneda et al. (2020) presentaron un estudio de desempeño laboral en profesionales de enfermería, hallando que el 27,6% se ubicó en un bajo

desempeño laboral debido a que no existe mucho personal de rotación, en la misma situación Puitiza et al (2020) en la investigación para conocer la implicancia del clima laboral en el desempeño de enfermeros del MINSA, encontrando que un 71.7% se posiciona en desempeño regular, interpretando que a mejor condiciones de clima, existirá buen desempeño.

Por otro lado, Lauracio y Lauracio (2020) plantearon una investigación con la finalidad de conocer la relación del Burnout y el desempeño en el personal de salud, demostrando que el desempeño laboral el 70% refiere demostrar calidad y eficiencia en el trabajo que realiza, concluyendo que el desempeño no depende del estrés, por último, Jiménez y Echevarría (2021) relacionaron el desempeño con el trabajo de enfermería, resultando que los enfermeros mayormente demuestran profesionalismo, entrega y vocación por su trabajo que les permite tener un buen desempeño.

A nivel internacional, Cordero et al. (2019) en la ciudad de México elaboró una investigación con el propósito de conocer las dimensiones de relaciones interpersonales en el personal de enfermería, en los resultados se pudo conocer que el 54.7% presentaron regular nivel de relaciones interpersonales, asimismo, Bayser (2022) relacionó la motivación y el desempeño en enfermeras, conociendo que el 96% presenta un desempeño en nivel medio, destacando que a mayor motivación por parte del entorno se destacará un mejor desempeño.

Por otro lado, Seda y Nilgun (2021) se enfocaron en la incidencia las características que necesita tener las relaciones interpersonales para un mejor desempeño, encontrando que la solidaridad y la educación que presentan los colegas entre sí afectan significativamente  $p < .05$  al desempeño laboral, también, Fu et al. (2021) planteó determinar los efectos del ambiente de trabajo en el personal de enfermería, el 96,15 % se encontró en un ambiente laboral en nivel medio. Por su parte, Pereira et al. (2019) en Brasil analizó las relaciones interpersonales en personal de enfermería de un hospital, demostrando que existe fragilidad en las relaciones entre trabajadores y además concluyó que los trabajadores buscan estrategias para facilitar las relaciones interpersonales entre ellos.

A su vez, Álvarez (2022) quién conoció la influencia del entorno en el desempeño laboral en enfermeras de Argentina, demostrando que existe una

relación significativa  $p < .05$  entre las dos variables, la autora llegó a la conclusión que a mayor liderazgo y apoyo de los compañeros se determinará un mejor desempeño. Sin embargo, Lira (2022) propuso conocer la satisfacción y el desempeño organizacional en enfermeras de Venezuela, resultando que el 87% planifica de forma eficaz el buen desempeño laboral. Por lo consiguiente, Aguilar et al. (2019) realizó un marco de competencias laborales en enfermeros de Costa Rica, identificando que la valoración del dominio y la vocación del trabajo, mejoran la competencia y desempeño laboral.

En el mismo contexto, Díaz et al (2023) elaboró una investigación acerca del desempeño en enfermeras para aplicar tratamientos en Venezuela, demostrando que el 71.4% aplicaba conocimientos en su desempeño, el 85.7% conoce la dosis exacta de cada medicamento para los pacientes y por otra parte el 71.4% refiere que factores externos afectan el desempeño laboral y la aplicación de tratamiento. Por último, Laite (2020) durante el contexto pandémico investigó el desempeño del personal de enfermería, destacando que el argumento de liderazgo del personal de enfermería fue fundamental para combatir la enfermedad, el nivel de atención a los pacientes y el desempeño tuvo picos altos durante esa época.

Con respecto a las bases teóricas vinculadas a relaciones interpersonales, las cuales inciden directamente en la motivación, las emociones y creencias. La interacción social produce la percepción que el individuo tiene de sí mismo y su necesidad de encajar en el grupo, desarrollando valores y creencias, acordes a su medio (Lovaas, 2020). La definición de relaciones interpersonales en el trabajo es equivalente a la serie de interacciones entre dos sujetos, lo que involucra un grado de reciprocidad en el que las acciones de un integrante del personal tienen en cuenta las acciones y actitudes del otro (Szostek, 2019).

Actualmente, existen altas demandas y expectativas de servicios rápidos y adecuados, costos de tratamiento asequibles, personal médico calificado y una actitud amigable y comunicativa. Las habilidades de comunicación interpersonal de los enfermeros son un factor importante a considerar en los hospitales. Sin embargo, los hospitales a menudo prestan poca atención a cómo se comunican los trabajadores de la salud, especialmente entre enfermeras y pacientes (Fridawaty et al., 2020).

Las habilidades interpersonales y de comunicación efectivas pueden ayudar a construir relaciones de confianza y fomentar un entorno de apoyo que mejore la precisión y la comprensión de la información, la atención centrada en la persona y una experiencia positiva para el paciente (Hardie, 2022).

La experiencia de las relaciones afectivas, sentimentales con los demás, y el conocimiento de aspectos internos en donde permite a un sujeto diferenciar, interpretar y localizar su propio comportamiento, siendo relaciones interpersonales que se vinculan con la inteligencia. Las personas con una buena inteligencia personal tienen una conciencia funcional y alterable de sí mismo, resolviendo problemas de la vida cotidiana; además, esta inteligencia interpersonal le consiente entenderse y ayudarse, a comparación de la inteligencia interpersonal, en donde requiere facilidad de entender y trabajar con los demás (Terán, 2020).

Reflexionar sobre las relaciones interpersonales formadas entre el personal de los centros de salud puede facilitar a los administradores y profesionales de la salud, las herramientas para desarrollar estrategias de afrontamiento y garantizar un clima laboral favorable en armonía que propicie una atención integral, humana y de seguridad a los pacientes en situaciones críticas (Cordeiro et al., 2017).

La calidad de relaciones interpersonales entre trabajadores es la estructura con dinamismo que necesita tomarse a través de su intensidad variada, lo cual es explicado que las relaciones interpersonales de los empleados se encuentran vinculadas a diversos factores de carácter endógeno, por ejemplo, la frecuencia de interacción o similitud del empleado (Szostek y Lapinska, 2020).

Las relaciones interpersonales desde el punto de vista laboral se considera una pieza fundamental ya que su ausencia directa en el trabajo puede traer consecuencias en la atención de las actividades laborales. A su vez, es de suma importancia tener habilidades para establecer lazos de empatía, comunicación, trabajo en equipo, entre otros aspectos de función en la empresa, en el área de salud se exige la postura individual y la ética para una correcta relación interpersonal que pueda tener como finalización el buen ambiente laboral con sus compañeros, además, las creencias y valores de los demás colaboradores necesita ser respetado en cada organización para fomentar el compañerismo (Moura et al., 2020)

Según Ministerio de Salud (1996, citado en Espinoza, 2010) refiere que la relación interpersonal es el intercambio de emociones, información, actitudes y el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas que este tipo de interacción pueda plantear. Los problemas principales a los que se enfrentan los hospitales no son solo a nivel colectivo, sino su influencia en el vínculo del sujeto y el grupo laboral para el funcionamiento correcto de la organización.

A su vez, las relaciones interpersonales en el servicio de enfermería se estructuran en tres dimensiones:

Dimensión 1 comunicación, en donde los individuos están constantemente enviando mensajes a su entorno de forma no verbal que inconscientemente dicen más de lo que se piensa. La forma más inspiradora que se encontró para conectarnos con los demás es el habla y la escritura. Por eso, se entiende que la comunicación posee un papel fundamental en nuestras vidas. Comprendiéndose como el envío de un mensaje que, de ser recibido correctamente por el receptor, hará que responda de forma positiva o de modo negativo (Espinoza, 2010).

La comunicación asertiva admite que el personal de enfermería pueda expresar sus opiniones, ideas o sentimientos sin sentirse juzgado, estableciendo así el respeto hacia los demás, el trabajo en equipo y el buen recaudo de los derechos (Setiyani et al., 2019).

En segundo lugar, Dimensión 2 actitud la cual es la tendencia a comportarse de determinada manera ante la presencia de un objeto o circunstancia, se entienden como estereotipos de comportamiento. Asimismo, todas las inquietudes pueden verse como actitudes negativas, es decir, puede alejar al estímulo, por su parte las actitudes positivas conducen al mismo, ya que el propósito trascendental de la conducta es conectar con el objeto, establecer lazos de mutua protección, ayuda y contribución (Espinoza, 2010).

La actitud del personal de enfermería alude se ve reflejada en diversos momentos durante el actuar del individuo con los comportamientos que demuestra, dando como resultado la interacción entre personas específicas o grupos del mismo trabajo (Soehari et al., 2019)

Por último, la dimensión 3 del buen trato en el ámbito laboral se da el logro de la finalidad de las relaciones interpersonales, desde el punto de vista económico

y técnico se logra una mejor productividad, generando una mayor satisfacción de los grupos y de forma individual (Espinoza, 2010).

El buen trato es considerado como la cordialidad, empieza por la forma de los altos mandos para exigir calidad, además, está referida al trato de los compañeros de trabajo para relacionarse, lo que permitirá al enfermero a poseer mayor satisfacción y productividad (Silveira et al., 2017).

Asimismo, según Papalia et al. (2012) las relaciones interpersonales también se observan desde distintos fundamentos teóricos, como la "Teoría del Desarrollo Psicosocial" desarrollada por Erikson, que se considera precursora de la representación del ciclo de vida, ya que refiere las ocho fases que una persona suele afrontar por problemas psicosociales, llamó a cada etapa una crisis de personalidad porque todos necesitan lograr un equilibrio entre las propensiones positivas y negativas, con las tendencias positivas dominando sin descuidar las tendencias negativas. Esta teoría es relevante porque enfatiza "las influencias sociales y culturales en el desarrollo humano" después de la etapa adolescente.

Con relación al desempeño laboral, en enfermería se define como el grado en que la actitud de una enfermera se alinea con los propósitos del centro de salud y su empleador, logrando los resultados deseados, reflejando la eficacia con la que las enfermeras aprovechan las oportunidades para ejercer influencia (Pourteimour et al., 2021).

El concepto de desempeño laboral enfatiza la forma en que se realizan las tareas, y el valor de los empleados radica en el logro de las metas, a su vez la realización del trabajo. Por ello, se muestra qué habilidades posee el empleado, cómo las utiliza en el desarrollo de su labor y el nivel en el que las posee. También puede estar asociado a un aumento en el salario base, pero es menos común (García, 2017).

El desempeño laboral es el nivel de logro de un empleado en el provecho de los objetivos de la organización durante un período de tiempo. Por lo tanto, el desempeño incluye actividades tangibles, medibles y observables, entre otras. En este sentido, los empleados realizan su labor con el desempeño eficaz de sus funciones de acuerdo con reglas básicas preestablecidas para lograr objetivos comunes. Respecto a lo anterior, se dice que está relacionado con la ejecución

eficiente de las actividades por parte de los empleados para alcanzar propósitos en la organización (Bohórquez, 2015).

El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Salazar, 2018). Los atributos del trabajo influyen en el desempeño laboral, pero los valores personales, reflejados en la importancia que un empleado otorga a cada atributo del trabajo, influyen en esta relación (Peiró, 2020).

Las organizaciones necesitan empleados de alto rendimiento, lo que tiene que ver con que los empleados estén totalmente comprometidos con su trabajo y contribuyan a los objetivos de la organización. La actitud laboral de los empleados es la base del desempeño de los colaboradores de la empresa y un factor clave que permite a las empresas sobrevivir y recuperarse de condiciones adversas (Mansour et al. 2019)

El desempeño laboral es la autoevaluación de una enfermera de su capacidad para desempeñarse de manera competente en los deberes y responsabilidades asociados con su profesión. El desarrollo de habilidades psicológicas para un liderazgo auténtico puede aumentar la motivación de las enfermeras y mejorar los resultados de desempeño y la retención (Alilyyani et al., 2018). Existió un cambio importante en el significado del desempeño laboral, de una visión más tradicional centrada en el empleo y las tareas fijas a una comprensión más amplia de los roles laborales en entornos organizacionales dinámicos. La causa fundamental de este cambio de enfoque radica en el entorno de trabajo global altamente competitivo en el que todas las organizaciones tienen que adaptarse a circunstancias dinámicas y cambiantes (López et al., 2022).

Según Koopmans et al. (2013) refiere que el desempeño laboral explica las ganas ya actitud del colaborador para realizar o ejercer sus actividades rutinarias asignadas en la organización, y siendo a partir de este comportamiento el punto de inicio para lograr resultados a beneficio de la empresa gracias a sus labores en la misma. Es por ello que el autor propone su teoría de desempeño en base de indicadores como el rendimiento de actividades, rendimiento en el contexto y conductas disfuncionales en el entorno laboral.

La teoría del desempeño laboral posee la particularidad de ofrecer herramientas adecuadas a las empresas para que mejoren las actitudes disfuncionales que se logren detectar en los colaboradores, además, beneficia significativamente a las organizaciones porque facilita a las mismas a conocer la forma de calidad de servicio, en primer lugar se hallan las acciones orientadas a los propósitos, en donde los trabajadores realizan una evaluación de su trabajo para conocer si satisface sus necesidades y expectativas, en segundo lugar, motiva a los mismos e incide de forma positiva y por último otorga una retroalimentación descubriendo necesidades de capacitación o debilidades en la misma para mejorar y brindar servicios con calidad (Koopmans et al., 2013).

La teoría de la autodeterminación propone que los sujetos poseen una fuerte necesidad de autonomía para controlar su trabajo y hacerlo significativo, por ejemplo, cambiando o rediseñando los límites de sus tareas para que coincidan mejor con sus necesidades y deseos, en un contexto de apoyo (Lei & Ying, 2022). Los autores señalan que para optimizar el desempeño laboral de un trabajador es necesario trabajar en la autonomía, utilizando la organización de sus actividades laborales.

Según Salazar (2018) se basa en las siguientes características para percibir un óptimo desempeño laboral en interacciones saludables a nivel de las relaciones de los trabajadores y grupos que trabajan en equipo y que cumplen y desarrollan una mejor organización.

Dimensión 1 La calidad de trabajo la cual está referida a la atención que brindan las enfermeras a sus pacientes, empezando por las condiciones que otorga la organización para mejorar la productividad y el desarrollo de las mismas, siendo así, la mejora del desempeño de la enfermería la máxima prioridad de todo centro de salud (Cho & Kim, 2022).

Las enfermeras que gustan de su trabajo ejecutan sus tareas con eficacia, contribuyendo a aumentar la productividad y a prestar unos cuidados excelentes. En cambio, las que se encuentren insatisfechas adoptan una actitud pasiva, lo que da lugar a peleas, absentismo y, finalmente, abandono del trabajo, lo que se traduce en un desempeño ineficaz (Jung & Lee, 2019).

Dimensión 2 Relaciones interpersonales, en donde los cuidados de enfermería se caracterizan por la interacción o relación interpersonal que se

construye con el otro, por lo que se considera un factor primordial para desempeñarse de forma efectiva (Souza et al., 2020).

Atribuir una buena relación interpersonal a los propios factores internos conduce a sentimientos de confianza y orgullo, mientras que las atribuciones externas se asocian a comportamientos positivos, como la búsqueda de ayuda, o a respuestas negativas, como la impotencia, la evitación y la falta de persistencia. Por otra parte, atribuir una mala relación interpersonal a los propios factores inadecuados predice incompetencia, vergüenza, culpabilidad y resignación, mientras que atribuir los acontecimientos fallidos a los demás conduce a la agresión y la venganza (Stephanou & Giorgali, 2020).

Dimensión 3 Trabajo en equipo, refiere que está ampliamente reconocido que el trabajo en equipo eficaz, es una herramienta esencial para construir sistemas de atención médica eficientes y centrados en el paciente. Puede contribuir a amortizar perjuicios realizadas por el personal médico optimizando la atención y seguridad del atentado (Barton et al., 2018).

Trabajar en equipo crea solidaridad entre el personal y disminuyendo las tasas de agotamiento entre los profesionales sanitarios. Se sabe que los equipos eficaces tienen un mayor sentido de la conciencia, señalando áreas de intervención que conducen a mejores resultados para los pacientes. Por tanto, las ventajas de un trabajo en equipo eficaz no sólo mejoran la seguridad y la eficacia de los pacientes, sino que también contribuyen a un entorno laboral más sano y feliz (Costello et al., 2021).

Dimensión 4. Organización, la cual otorga a los gerentes información relevante para optimizar los aspectos de condición del trabajo y optimizar la atención. Si las actividades en el ambiente de trabajo se realizan a través de un flujo de trabajo organizado, la organización del trabajo puede parecer adecuada, el enfermero podrá responder adecuadamente a los cambios en la sobrecarga de actividades físicas, mentales y emocionales, así como a los cambios en relación con la condición clínica del paciente (Congdon et al., 2020).

La organización del trabajo de una enfermera está relacionada con las características de la enfermera y el equipo de enfermería, la variabilidad y las necesidades de los pacientes, el ambiente de trabajo, los recursos y las relaciones dentro del ambiente de trabajo (Moloney et al., 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

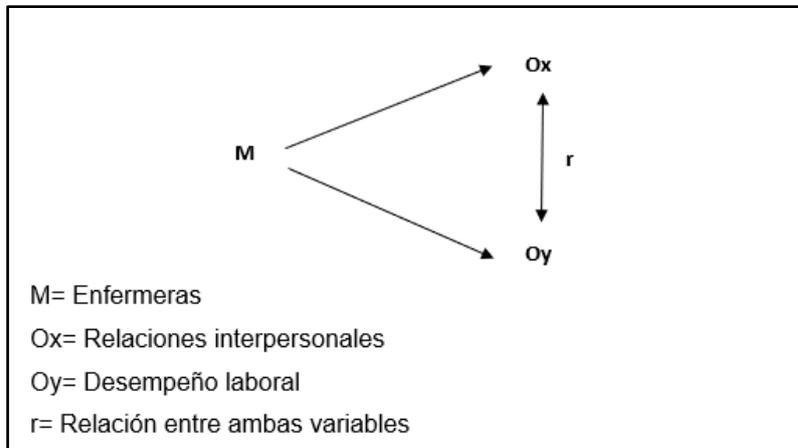
Estudio de tipo básico, porque no presenta un propósito práctico, puesto que estuvo encaminada en la búsqueda de nueva información y conocimientos, además para estructurar una teoría científica busca leyes y principios científicos (Sánchez et al. 2018).

##### 3.1.2. Diseño

Estudio de diseño no experimental puesto que no se manipulo ambas variables estudiadas, además, es de corte transversal porque la realización del análisis de la información de ambas variables fue medida una sola vez, enfocándose en los aspectos, características de una o más poblaciones sin evaluar el cambio o evolución de esas unidades (Álvarez, 2020).

#### Figura 1

*Esquema de diseño correlacional*



##### 3.1.3. Nivel

La investigación es de nivel correlacional, el cual determina si más de dos variables presentan relación, a su vez permitió conocer la intensidad de vínculo o asociación en las mismas, además de medir, analizar y cuantificar el modo individual de cada variable para establecer el vínculo (Sánchez et al. 2018).

### **3.1.4 Enfoque**

Cuantitativo fue el enfoque adoptado porque respondió a las hipótesis previamente propuestas, así como de utilizar un análisis y recolección basado y procesado estadísticamente a fin de garantizar el estudio y su comprensión, así como sus resultados, en relación a las variables estudiadas (Sánchez et al. 2018).

## **3.2. Variable y Operacionalización**

### **Variable independiente: Relaciones interpersonales**

Conceptualmente; La relación interpersonal se refiere al intercambio de emociones, información, actitudes, y, el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas que este tipo de interacción pueda plantear MINSA (1996, citado en Espinoza, 2010)

#### Definición operacional

Las relaciones interpersonales fueron medidas mediante: Comunicación, actitudes, trato, con preguntas de escala ordinal.

#### Indicadores

La dimensión comunicación consta de 7 indicadores y 7 ítems, la dimensión actitudes presenta 10 indicadores y 12 ítems, y la dimensión trato se conforma por 3 indicadores y 5 ítems.

### **Variable dependiente: Desempeño Laboral**

Conceptualmente; El desempeño laboral es en sumo el total de las operaciones o comportamientos del personal que integra una organización que se relacionan en búsqueda de objetivos que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chiavenato, 2009).

Operacionalmente; Para la medición del desempeño laboral se ejecutó mediante la valoración de sus dimensiones (organización, relaciones interpersonales, trabajo en equipo). con reactivos de escala ordinal.

#### Indicadores

La dimensión calidad de trabajo posee 5 indicadores y 5 ítems, relaciones interpersonales presenta 3 indicadores y 3 ítems, la dimensión trabajo en equipo presenta 2 indicadores y 2 ítems. Por último, la dimensión organización abarca 3 indicadores y 3 ítems

### **3.3. Población Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Está integrada de 74 profesionales enfermeros de un hospital del MINSA. La población es la agrupación de casos accesible, limitado y definido, además, sirvió para la elección de muestra como un referente efectuando una cadena de criterios predeterminados (Arias et al. 2016). En virtud de lo mencionado se presentan los siguientes criterios:

**Inclusión:** Personal de enfermería participantes que otorgaron su consentimiento informado. Personal hospitalario enfermeros del MINSA que autoricen voluntariamente integrar el estudio. Personal de enfermería activo del hospital seleccionado durante el período de estudio.

**Exclusión:** Personal de enfermería que no complete o invalide los instrumentos de recolección de datos. Personal de enfermería nuevo o de periodo de práctica de inicio. Personal de enfermería que presente alguna incapacidad para participar por dificultades cognitivas o físicas.

#### **3.3.2. Muestra**

Se utilizó una muestra acorde a la totalidad de la población, las cuales fueron 74 profesionales con mayor accesibilidad de aplicación en enfermería del hospital del MINSA. La muestra es la extracción de casos o sujetos de una población por un sistema o proceso probabilístico (Sánchez et al., 2018).

#### **3.3.3. Muestreo**

Se uso el tipo de muestreo no probabilístico, bajo la técnica censal, el cual que se recopila información de todos los elementos de la población en lugar de seleccionar una muestra representativa (Otzen y Manterola, 2017).

#### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Las Profesionales de enfermería del hospital del MINSA 2023, constituyen la unidad de análisis, las cuales son los individuos para aplicar el instrumento de recojo de datos e información (Sánchez et al., 2018).

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

La presente investigación utilizó a la encuesta como técnica indirecta el cual brinda información de la población del estudio a través de un interrogatorio con preguntas diseñadas con el fin de recolectar información medible de la variable de la investigación, a su vez, puede aplicarse forma virtual o de manera presencial (Sánchez et al. 2018).

Instrumento 1:

Relaciones interpersonales

La medición de la variable relaciones interpersonales, se realizó mediante el cuestionario de Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina de Espinoza (2010). El cual se establece a través de tres dimensiones y 24 reactivos, en donde serán medidos a través en escala tipo Likert de 3 puntos (1: nunca, 2: a veces y 3: siempre). Asimismo, cuenta con aplicación colectiva e individual y está dirigido a personal de enfermería en el contexto peruano. Se realizó la prueba piloto con una muestra de 25 personas en donde se conoció la confiabilidad de .927 para el cuestionario, por tanto, el valor fue apropiado al ser mayor al .70 respecto a su consistencia interna.

Instrumento 2:

Desempeño laboral

La medición del desempeño laboral, se realizó mediante el cuestionario de Desempeño laboral de Salazar (2018) creado en el Perú, con el objetivo de la evaluación del desempeño de los empleados o colaboradores, la forma de aplicación es colectiva e individual y consta de 5 factores (relaciones interpersonales, organización, calidad de trabajo, trabajo en equipo) que a su vez se estructuran en 13 ítems. Se ejecutó la prueba piloto con una muestra de 20 personas para conocer la confiabilidad del instrumento en la idiosincrasia de la población, el cual demostró un valor de .882 en el instrumento, se consideró más que aceptable el valor arrojado mayor al .70 en la base de datos.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento del estudio, en primer término, solicitó el permiso de aplicación correspondiente a las autoridades del Hospital del MINSA a través de un documento, los cuales se encuentran integrados en los anexos. El desarrollo de la aplicación del instrumento se ejecutó vía Google forms a través de un enlace.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Las respuestas se organizaron en Excel donde se realizó el reemplazó las respuestas al valor de escala Likert de cada instrumento, posteriormente se transfirió al programa SPSS V.27 en donde, el primer paso se realizó el sistema porcentual para conocer los resultados descriptivos. También, se aplicó el estadístico del Kolmogorov Smirnov para determinar si los datos presentan una virtud de normalidad de los datos, posteriormente, se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman en respuesta a la naturaleza de las variables y la normalidad de las mismas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente tesis empleó la Declaración Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM, 2017) en donde los profesionales otorgaron el consentimiento informado para el desarrollo de los instrumentos respetando su derecho a participar en la investigación. Además, se explicó las probabilidades de forma razonable para el beneficio en la población del estudio.

Por otra parte, en el presente estudio se respetó a los individuos en su beneficencia priorizando su bienestar y reduciendo riesgos durante el aporte a la investigación, además, se preservó la justicia, siendo un estudio equitativo del personal hospitalario enfermero (AMM, 2017).

## IV. RESULTADOS

### IV.1. Resultados de la variable de estudio

**Tabla 1**

*Valor porcentual de relaciones interpersonales*

Nivel	V1. Relaciones Interpersonales		D1. Comunicación		D2. Actitudes		D3. Trato	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Desfavorables	18	24,3	25	33,8	22	29,7	21	28,4
Medianamente Desfavorables	25	33,8	15	20,3	28	37,8	33	44,6
Medianamente Favorables	30	40,5	23	31,1	15	20,3	14	18,9
Favorables	1	1,4	11	14,9	9	12,2	6	8,1
Total	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0

En la tabla 1 se identifica que existe un nivel de relaciones interpersonales favorables con 1.4%, medianamente favorables con 40.5%, un nivel medianamente desfavorable con 33.8% y desfavorable con 24.3%. Por otro lado, la dimensión comunicación logró una preponderancia en el nivel desfavorable de 33.8%, la dimensión actitudes en medianamente desfavorable con 37,8% y la dimensión trato en nivel medianamente desfavorable con 44.6% en el personal hospitalario enfermero del MINSA.

**Tabla 2**

*Valor porcentual de desempeño laboral*

Nivel	V1. Desempeño Laboral		D1. Calidad de Trabajo		D2. Relaciones Interpersonales		D3. Trabajo en equipo		D4. Organización	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	28	37,8	33	44,6	31	41,9	46	62,2	21	28,4
Regular	25	33,8	21	28,4	22	29,7	12	16,2	16	21,6
Bueno	21	28,4	20	27,0	21	28,4	16	21,6	37	50,0
Total	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0	74	100,0

En la tabla 2 se conoce que la variable desempeño laboral logró un nivel bueno de 28.4%, nivel regular de 33.8%, y nivel malo de 37.8%. Asimismo, se evidencia que la calidad de trabajo se halló una predominancia en el nivel malo con 44,6, relaciones interpersonales en nivel malo con 41.6%, trabajo en equipo en nivel malo con 62.2% y el nivel organización con 50.0% en el personal hospitalario enfermero del MINSA.

#### IV.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se establecieron la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y la hipótesis alterna ( $H_0$ ), las cuales serán sometidas a la prueba inferencial no paramétrica Rho de Spearman:

Prueba de hipótesis general

$H_1$ : Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023.

$H_0$ : No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral*

Variable	Rho de Spearman	V2. Desempeño Laboral
V1. Relaciones interpersonales	Coeficiente	-,296*
	Significancia	,010*
	Muestra	74

*Nota.* La correlación es significativa ( $<.05$ ) \*

En la tabla 3 se identificó que existe relación significativa ( $\text{Sig.} = .010 < 0.05$ ) inversa de intensidad baja (-.296) entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Por tanto, se rechaza la  $H_0$ . Se deduce que cuando las relaciones interpersonales son desfavorables es menor el desempeño laboral.

Se presenta así (tabla 3) que se identificó que existe relación significativa (Sig.=.010<.05) inversa de intensidad baja (-.296) estableciendo así que las relaciones interpersonales están relacionadas con el desempeño laboral. Rechazando así la H<sub>0</sub>. Por lo que se deduce que al presentarse una disfuncionalidad en las relaciones interpersonales menor será el desempeño laboral.

#### Prueba de hipótesis específicas

Para el primer objetivo específico se someten a prueba las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre Comunicación y el desempeño laboral*

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
Comunicación	Coeficiente	-,132
	Significancia	,262
	Muestra	74

*Nota.* La correlación es significativa (<.05) \*

Se presenta así (tabla 4) que la comunicación está relacionada con el desempeño laboral (Sig.=.262>.05). Ante el resultado, se válida la H<sub>0</sub>. Infiriéndose así que la comunicación durante las relaciones interpersonales no se relaciona al desempeño en el trabajo de las enfermeras.

Para el segundo objetivo específico se someten a prueba las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre Actitudes y el desempeño laboral*

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
	Coeficiente	-,342**
Actitudes	Significancia	,003**
	Muestra	74

*Nota.* La correlación es significativa (<.01) \*\*

Se presenta así (tabla 5) que las actitudes están relacionadas con el desempeño laboral (Sig.=-.342<.01). Ante ello, se rechaza la H<sub>0</sub>. Se infiere que, ante un mal desempeño laboral, se presentarán actitudes desfavorables en el personal.

Para el tercer objetivo específico se someten a prueba las siguientes hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión trato de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión trato de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.

**Tabla 6***Relación entre Trato y el desempeño laboral*

Dimensión	Rho de Spearman	Desempeño Laboral
Trato	Coficiente	-,205
	Significancia	,080
	Muestra	74

*Nota.* La correlación es significativa (<.05) \*

Se presenta así (tabla 6) que el trato no está relacionado con el desempeño laboral (Sig.080>.05). en respuesta, se adopta la hipótesis nula. Infiriéndose así la no existencia de relación del trato y el desempeño laboral de las enfermeras.

## V. DISCUSIÓN

Posterior a concluir los resultados, se procede al análisis de los mismos, por lo tanto, se conoce que:

En cuanto al objetivo general, fue determinar cómo se relaciona las relaciones interpersonales con el desempeño laboral en profesionales enfermeros, se identifica una correlación significativa  $P < 0.05$  inversa de intensidad baja (-.296) entre ambas variables. En consecuencia, se valida la hipótesis general que ambas variables se encuentran relacionadas.

Ajustándose así por lo señalado por Laverian (2020) que presenta que ambas variables están relacionadas a nivel significativo  $p < 0.05$  positivo de intensidad baja (.098) entre las variables de estudio. En la misma línea, Seda y Nilgun (2021) se enfocaron en la incidencia las características que necesita tener las relaciones interpersonales para un mejor desempeño, encontrando que la solidaridad y la educación que presentan los colegas entre sí afectan significativamente  $p < .05$  al desempeño laboral. Asimismo, Álvarez (2022) quién conoció cómo se relaciona el entorno y el desempeño laboral en enfermeras de Argentina, demostrando que están relacionados a nivel significativo  $p < .05$ . La autora llegó a la conclusión que a mayor liderazgo y apoyo de los compañeros se determinará un mejor desempeño.

Respecto a la explicación teórica, son las relaciones interpersonales que desde un enfoque laboral se infiere como una pieza fundamental ya que su ausencia directa en el trabajo puede traer consecuencias en la atención de las actividades laborales. A su vez, es de suma importancia tener habilidades para establecer lazos de empatía, comunicación, trabajo en equipo, entre otros aspectos de función en la empresa, en el área de salud se exige la postura individual y la ética para una correcta relación interpersonal que pueda tener como finalización el buen ambiente laboral con sus compañeros, además, las creencias y valores de los demás colaboradores necesita ser respetado en cada organización para fomentar el compañerismo (Moura et al., 2020). Actualmente, existen altas demandas y expectativas de servicios rápidos y adecuados, costos de tratamiento asequibles, personal médico calificado y una actitud amigable y comunicativa. Las habilidades de comunicación interpersonal de los enfermeros son un factor importante a

considerar en los hospitales. Sin embargo, los hospitales a menudo prestan poca atención a cómo se comunican los trabajadores de la salud, especialmente entre enfermeras y pacientes (Fridawaty et al., 2020).

Se deduce que, a menor desempeño laboral, menor es la posibilidad de conseguir relaciones interpersonales favorables en el hospital. Por lo tanto, es requerida la eficacia dentro del entorno laboral para construir relaciones interpersonales fuertes, la impresión de apoyo e importancia de una enfermera necesita ser de constante trabajo en equipo.

El objetivo específico primero, de determinar cómo se relaciona comunicación de relaciones interpersonales con el desempeño laboral en profesionales enfermeros, se presenta que existe relación significativa ( $\text{Sig.} = .010 < 0.05$ ) inversa de intensidad baja (-.296). Ante ello, se rechaza la  $H_0$ .

En cuanto a la explicación teórica, la comunicación asertiva admite que el personal de enfermería pueda expresar sus opiniones, ideas o sentimientos sin sentirse juzgado, estableciendo así el respeto hacia los demás, el trabajo en equipo y el buen recaudo de los derechos (Setiyani et al., 2019). La forma más inspiradora que se encontró para conectarnos con los demás es el habla y la escritura. Por eso, se entiende que la comunicación posee un papel fundamental en nuestras vidas. Comprendiéndose como el envío de un mensaje que, de ser recibido correctamente por el receptor, hará que responda de forma positiva o de modo negativo (Espinoza, 2010). Existió un cambio importante en el significado del desempeño laboral, desde una perspectiva más convencional enfocada en el empleo y tareas perennes, hacía una dirección de una visión más abierta de las responsabilidades laborales en el dinamismo actual de las organizaciones. La razón primordial del cambio de paradigma se origina en la contextualización laboral con cada vez más exigencia a nivel mundial, obligando a las empresas y organizaciones a ajustarse a circunstancias de cambio constante (López et al., 2022).

Se deduce que, la comunicación entre las enfermeras de dicho hospital no se relaciona al desempeño laboral, por lo tanto, la baja comunicación que predomina en profesionales enfermeros no se relaciona con el desempeño laboral individual o la productividad en las labores de dicha población.

El objetivo específico segundo de determinar cómo se relaciona las actitudes con el desempeño laboral en profesionales enfermeros de un hospital del MINSA, 2023. Se exhibe. Así las actitudes están relacionadas con el desempeño laboral (Sig.=  $-.342 < .01$ ). Ante ello, se acepta la segunda hipótesis específica.

Según se explica teóricamente, las organizaciones necesitan empleados de alto rendimiento, lo que tiene que ver con que los empleados estén totalmente comprometidos con su trabajo y contribuyan a los objetivos de la organización. La actitud laboral de los empleados es la base de un desempeño óptimo en los empleados de la organización y un factor clave que permite a las empresas sobrevivir y recuperarse de condiciones adversas (Mansour et al. 2019). La actitud del personal de enfermería alude se ve reflejada en diversos momentos durante el actuar del individuo con los comportamientos que demuestra, dando como resultado la interacción entre personas específicas o grupos del mismo trabajo (Soehari et al., 2019).

Se infiere que, a menor nivel de desempeño, disminuirán las actitudes de predisposición en el personal de enfermería, si la responsabilidad, comprensión, la capacidad para eliminar distracciones, y el bajo desempeño se encuentran presentes en un trabajador los demás percibirán la baja eficacia y, por lo tanto, será una carga para los demás.

Por otra parte, respecto al tercer objetivo específico de determinar cómo se relaciona el trato con el desempeño laboral en profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023. se presenta que dicha relación no es inexistente (Sig. =  $0.80 > .05$ ). en respuesta al resultado, se adopta la hipótesis nula.

Teóricamente, se entiende que el desempeño laboral es la autoevaluación de una enfermera de su capacidad para desempeñarse de manera competente en los deberes y responsabilidades asociados con su profesión. El desarrollo de habilidades psicológicas para un liderazgo auténtico puede aumentar la motivación de las enfermeras y mejorar los resultados de desempeño y la retención (Alilyyani et al., 2018). El concepto de desempeño laboral enfatiza como las tareas se relacionan con la capacidad de los empleados en cumplir el logro de las metas, a su vez la realización del trabajo. Por ello, se muestra qué habilidades posee el

empleado, cómo las utiliza en el desarrollo de su labor y el nivel en el que las posee. También puede estar asociado a un aumento en el salario base, pero es menos común (García, 2017).

Se explica que el desempeño laboral no relaciona en el trato brindado por los compañeros de trabajo, si el aporte de un enfermero es ser poco sistemático, poseer baja organización y ofrecer un trabajo reprochable individualmente no intervendrá lograr un trato desfavorable por parte de sus compañeros de trabajo.

Descriptivamente, se demuestra que existe un nivel de relaciones interpersonales favorables con 1.4%, medianamente favorables con 40.5%, un nivel medianamente desfavorable con 33.8% y desfavorable con 24.3%. Por otro lado, la dimensión comunicación logró una preponderancia en el nivel desfavorable de 33.8%, la dimensión actitudes en medianamente desfavorable con 37,8% y la dimensión trato en nivel medianamente desfavorable con 44.6% en la muestra.

Estos resultados concuerdan con lo hallado por Campos (2022) presentó una investigación a nivel latinoamericano sobre la importancia e impacto en el desempeño laboral en los enfermeros de las relaciones interpersonales, identificando así al Perú, en un 56% poseen relaciones personales contraproducentes y negativas. De la misma forma, Cordero et al. (2019) en la ciudad de México elaboró una investigación para conocer las dimensiones en cuanto al nivel presente en enfermeros de las relaciones interpersonales de relaciones interpersonales en el personal de enfermería, en los resultados se pudo conocer que el 54.7% presentaron regular nivel de relaciones interpersonales. Sin embargo, difiere con Uturnco (2018) quien realizó un estudio sobre los factores que inciden en el clima laboral de trabajadoras de enfermería, demostrando que el 63.0% refiere tener excelentes relaciones interpersonales con sus compañeros.

Se puede conocer que más del 50% de enfermeras del hospital del MINSA, poseen bajo nivel de relaciones interpersonales, por lo tanto, el vínculo con su entorno es estrictamente laboral, conllevando a la mayoría del personal a entrar en individualismo lo que afecta a los pacientes.

Por último, en relación al nivel de desempeño laboral se halló un nivel bueno de 28.4%, nivel regular de 33.8%, y nivel malo de 37.8%. Asimismo, se evidencia

que la calidad de trabajo se halló una predominancia en el nivel malo con 44.6%, relaciones interpersonales en nivel malo con 41.6%, trabajo en equipo en nivel malo con 62.2% y el nivel organización con 50.0%.

Ello se ajusta con la investigación de Avellaneda et al. (2020) quienes presentaron que en el desempeño laboral en profesionales de enfermería, hallaron que el 27,6% se ubicó en un bajo desempeño laboral debido a que no existe mucho personal de rotación, en la misma situación Puitiza et al (2020) en la investigación para conocer la implicancia del clima laboral en el desempeño de enfermeros del MINSA, encontrando que un 71.7% se posiciona en desempeño regular, interpretando que a mejor condiciones de clima, existirá buen desempeño.

Se deduce entonces que, en el hospital estudiado, las enfermeras presentan un deficiente desempeño laboral, por lo tanto, no demuestran ser competentes y trabajar en equipo, ante la evidencia de bajas relaciones interpersonales se puede conocer que el entorno relación en el desempeño y viceversa.

## **VI. CONCLUSIONES**

Relativo al objetivo general, se determinó concluyentemente la existencia de relación sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, al encontrarse una correlación significativa. Evidenciándose así, que, al existir un deficiente desempeño laboral se alcanzará desfavorables relaciones interpersonales.

Relativo al objetivo específico primero, se identificó que la comunicación no se encuentra relacionado con el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de dicho hospital. Por tanto, la comunicación no influye en el desempeño individual del profesional.

Relativo al objetivo específico segundo, se determinó que las actitudes están relacionadas con el desempeño laboral. Se explica entonces que, ante un mal desempeño laboral, existirá desfavorables actitudes en sus relaciones interpersonales.

Relativo al objetivo específico tercero, se determinó que el trato no se relaciona con el desempeño laboral. Por lo que, se deduce que el trato entre colegas no afecta al desempeño laboral del personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a otros investigadores enfatizar en el aspecto cualitativo sobre la población de estudio, asimismo, realizar un estudio en otras áreas del mismo hospital para conocer otros factores que intervienen en el problema.

Se sugiere la intervención del área administrativa para colaborar en la mejora de relaciones interpersonales a través de reuniones y mayor convivencia fuera del contexto laboral, es importante requerir el apoyo de un psicólogo organizacional.

Se recomienda al departamento de enfermería imponer estrategias para mejorar el trabajo en equipo lo cual beneficia el desempeño de las enfermeras, además de incluir y guiar las colegas que no se sientan parte del grupo.

Se recomienda al hospital, motivar a su personal mediante incentivos estratégicos para mejorar el trato entre enfermeras y al cliente respectivamente.

## REFERENCIAS

- Aguilar, C., Chaves, O., Loaiza, C., Mongue, C., Vega, M., Rojas, J. y Campos, G. (2019). Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el sistema del seguro social costarricense. *Revista Enfermería Actual*, Edición Semestral N°. 37, Julio 2019 – diciembre 2019 | ISSN 1409-4568. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n37/1409-4568-enfermeria-37-245.pdf>
- Aguilar, G. y Huamaní, M. (2021). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo—2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5634>
- Alilyyani, C., Wong, G. y Cummings, C. (2018). Antecedents, mediators, and outcomes of authentic leadership in healthcare: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 83, pp. 34-64. 10.1016/j.ijnurstu.2018.04.001
- Alvarado, Y. y Vásquez, P. (2022). *Relaciones interpersonales y calidad de atención en profesionales de la salud del centro de salud Santa Cruz – Cajamarca 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2372>
- Alvarez, L. (2022). Influencia del entorno de práctica de enfermería en el desempeño laboral. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2 (63). <https://doi.org/10.56294/saludcyt202263>
- Aranda, B., Ferrando, M., Sanz, L., y Alastrue, M. (2021, marzo 1). Importancia de la comunicación enfermera en los cuidados al final de la vida. *RSI - Revista Sanitaria de Investigación*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/importancia-de-la-comunicacion-enfermera-en-los-cuidados-al-final-de-la-vida/>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2),201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Asociación Médica Mundial (2017, 17 de marzo). *Declaración de Helsinki de la Amm – Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en seres humanos*. AMM. <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-sereshumanos/>

- Avellaneda, P., Campos, C., Gutiérrez, H., y Kasano, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2) <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Barton, G., Bruce, A., y Schreiber, R. (2018). Teaching nurses' teamwork: Integrative review of competency-based team training in nursing education. *Nurse Educ Pract.*; 32:129–37. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1471595317300719?via%3Dihub>
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2(12). <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Campos, C. (2022). La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral. *Rev. Peru. Investig. Salud*. 6(3): 181-182. <https://doi.org/10.35839/repis.6.2.1451>
- Cassiani, S., Munar, E., Umpiérrez, A., Peduzzi, M., y Leija, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 64. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw Hill.
- Cordeiro, M., Tavares, D., Wanderley, M., De Aquino, J. y Leite, E. (2017). Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: An exploratory study. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 16(2), 159-169. <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453991006.pdf>
- Cordero, M., García, D., Romero, Q., Flores, P., Trejo, F. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*.27(2):89-96. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
- Costello, M., Rusell, K. y Coventry, T. (2021). Examining the average scores of nursing teamwork subscales in an acute private medical ward. *BMC Nurs* 20, 84. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00609-z>
- Congdon, J., Artesanía, J. y Christensen, M. (2020). ¿Estamos midiendo correctamente el flujo de trabajo de enfermería? Una revisión de la literatura. *Hermano J. Enfermeras*. 29, 1252–1259. <https://www.magonlineibrary.com/doi/abs/10.12968/bjon.2020.29.21.1252>
- Díaz, D., Díaz, F., García, R., Pérez, Z. (2023). Desempeño del personal de enfermería durante la administración de tratamiento. *Revista Venezolana de*

*Enfermería y Ciencias de la Salud*. 16 (1), 29-34.  
<https://revistas.uclave.org/index.php/sac/article/view/4362>

Diario Gestión. (2021, 7 de julio). *Elektra y otras seis empresas que cerraron en Perú a raíz de la pandemia*. Redacción Gestión.  
<https://gestion.pe/economia/empresas/fotos-elektray-otras-seis-empresas-que-cerraron-en-peru-a-raiz-de-la-pandemia-nndc-noticia/>

Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/526/1/Espinoza\\_ms.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/526/1/Espinoza_ms.pdf)

Ferreira do Nascimento, V., Yuri, H., Pereira, T. (2020). Dificultades y temores de las enfermeras que enfrentan la pandemia de COVID-19 en Brasil. *Humanidades Médicas*, 20(2), 312-333.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstractypid=S1727-81202020000200312yIng=esynrm=isoytIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstractypid=S1727-81202020000200312yIng=esynrm=isoytIng=es)

Figuroa Pozo, E. (2019). *Motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital del MINSA, Lima – 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38677>

Fridawaty, R., Siti, F., Syahrir, A. y Adelia, U. (2020). Overview of interpersonal communication between nurses and patients in inpatient installation at RSUD H. A. Sulthan Daeng Radja, 30(6) 134-137,  
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.06.031>.

Fu, C., Ou, J., Chen, X., y Wang, M. (2021). Potential effects of the nursing work environment on the work-family conflict in operating room nurses. *World journal of clinical cases*, 9(26), 7738–7749.  
<https://doi.org/10.12998/wjcc.v9.i26.7738>

García, J. (2017, 18 de agosto). *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Blog Waribo mejorando el sector alimentario.  
<http://www.waribo.es/blog/diferencias-entrerendimiento-y-desempeno-laboral>

Hardie, P., Darley, A., Langan, L., Lafferty, A., Jarvis, S. y Redmond, C. (2022). Interpersonal and communication skills development in general nursing preceptorship education and training programmes. *A scoping review, Nurse Education in Practice*, 65. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2022.103482>.

Jiménez, A. y Echeverría, S. (2021). Revisión desde el desempeño laboral al vínculo con Enfermería. *Rev. HorizEnferm*, 32(2), 177-19.

<https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/download/27709/33555/106173>

- Junco, S. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15812/1/T-UCSG-POS-MGSS-276.pdf>
- Jung, S. y Lee, H. (2019). Mediating effect of nursing professionalism on the relationship between nurses' character and organizational commitment of the nurse. *J. Korean Acad. Nurs. Adm*, 25, 239–247. <https://jkana.or.kr/DOLx.php?id=10.11111/jkana.2019.25.3.239>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., De-Vet, H., Buuren, S., y Van-Der-Beek, A. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Lahite, S., Céspedes, P. Vivian. y Maslen, B. (2020). El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica*, 99(5), 494-502. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1028-99332020000500494yIng=esytIng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1028-99332020000500494yIng=esytIng=es).
- Lauracio, T. y Lauracio, C. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Rev. Innova Educ.* (2020), 2(4). 543-554. <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Laverian, C. (2020). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un Hospital Nacional 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110289>
- Lei, W. y Ying, C. (2022). Success or growth? Distinctive roles of extrinsic and intrinsic career goals in high-performance work systems, job crafting, and job performance. *Journal of Vocational Behavior*, 135. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103714>.
- Lira, C. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Revista de Ciencias de Salud*, 4(4). <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/483/1215>
- López, M. (2020). *Relaciones interpersonales claves en el liderazgo de los mandos intermedios de enfermería*. [Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza]. <https://zaguan.unizar.es/record/89869/files/TESIS-2020-091.pdf>

- López, C., Vázquez, R. y Lara M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours, *Journal of Business Research*, 140, 361-369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>.
- Løvaas, B. (2020). Reactualized in Times of Crisis: The Role of Relatedness at Work. *Diaconia*, 11(2), 141-172. <https://doi.org/10.13109/diac.2020.11.2.141>
- Mansour, K., Holmes, B. y Butler, S. (2019) Developing dynamic capabilities to survive a crisis: Tourism organizations' responses to continued turbulence in Libya. *International Journal of Tourism Research*, 21(4) pp. 493-503. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jtr.2277>
- Mejia Jervis, Tatiana. (27 de agosto de 2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Moloney, W.; Fieldes, J.; Jacobs, S. (2020). Una revisión integradora de cómo las organizaciones de atención médica pueden ayudar a las enfermeras de hospitales a prosperar en el trabajo. *En t. J. Medio Ambiente. Res. Salud Pública*, 17, 8757. <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/23/8757>
- Moura, A., Zago, D., Aroni, P., Carvalho, M., Rossaneis, M., y Fernandez, M. (2020). Interpersonal relations of multiprofessional teams in home care: integrative review. *Rev. Eletr. Enferm*, 22(1), 1-7. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1139941/59594-texto-do-artigo300232-1-10-20201113.pdf>
- Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica De La UCSA*, 8(2), 3-12. <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/56>
- OPS, y OMS. (2019, mayo 8). OPS/OMS El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal. *Pan American Health Organization / World Health Organization*. <https://n9.cl/htcig>
- Organización internacional de Trabajo (2020). Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (Covid-19) (No. 22). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307_es.pdf)
- Otzen, T. y Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Papalia, D., Duskin, R., y Martorell, G. (2012). *Desarrollo humano*. McGrawHill.

- Peiró, J., Bayona, J., Caballer, A. y Di Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*, 157 <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109808>.
- Pereira, M., Medeiros, S., Gomes, Y., Souto, M., Dos Santos, F. (2019). Interpersonal relationships in the work of a nursing | Relações interpessoais no trabalho da equipe de enfermagem. *Cultura de cuidado* (Edição Digital), 23(54). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/96312#vpreview>
- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., y Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of nursing management*, 29(6), 1723–1732. <https://doi.org/10.1111/jonm.13305>
- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., y Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microrred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.06>
- Quintana, D. y Tarqui-Maman, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Col)*, *Redalyc*. 20(1),123-132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273862538013>
- Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar\\_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y Humanística. *Universidad Ricardo Palma*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Seda, S. y Nilgün, G. (2021). Effects of nurses' individual, professional and work environment characteristics on job performance. *Nursing (Social Science) Online*, 31(5),633-641. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.15921>
- Setiyani, A., Djumarno, D., Riyanto, S., y Nawangsari, L. C. (2019). The effect of work environment on flexible working hours, employee engagement and employee motivation. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 112–116 <https://doi.org/10.32479/irmm.8114>

- Soehari, T., Hasanah, R. y Aima, D. (2019). Model for Strengthening Employee Performance. *J. Mgt. mkt.* 4(1) 41 – 48  
SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3352616>
- Silveira, C., Bessa, A., Paes, G., y Stipp, M. (2017). Gerenciamento da equipe de enfermagem: fatores associados à satisfação do trabalho. *Enfermería Global*, 16(3), 193. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.249471>
- Sopla, V. y Gonzáles, E. (2018). Desempeño laboral del profesional de Enfermería, Hospitales de Apoyo “Gustavo Lanatta Lujan” Bagua y “Santiago Apóstol” Utcubamba amazonas, 2017. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* 1(2): 69-74.  
<http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/viewFile/336/354>
- Souza, J., Costa, A., y Vilela, S. (2020). Interpersonal relations between nursing-patient in the perspective of current violence. *Rev Fun Care Online. jan/dez;* 12:648-653. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcco.v12.9103>.
- Stephanou, G., y Giorgali, S. (2020). Work Interpersonal Relationships: Cognitive Appraisals and the Prediction of Dispositional Forgiveness and Satisfaction of Life and Work. *Psychology*, 11, 1991-2023.  
<https://doi.org/10.4236/psych.2020.1112125>
- Szostek, D. (2019). The impact of the quality of interpersonal relationships between employees on counterproductive work behavior: A study of employees in Poland. *Sustainability*, 11(1), 1-33. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/21/5916/pdf>.
- Szostek, D. y Łapińska, J. (2020). The impact of quality of interpersonal relationships at work on self-assessment of psychosomatic well-being: Results from a study of employees in Poland. *European Research Studies Journal*, 23(1), 428-442. <https://www.ersj.eu/journal/1770/download>
- Terán-Espinoza, J. y Bravo-Adrián, L. (2020). Diagnóstico psicopatológico en mujeres expuestas a violencia intrafamiliar durante la pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1399-1408.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8638173.pdf>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista Vive*, 4(10), 64–71.  
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. *Ágora Rev. Cient.* 2018; 05(02):e3.  
<https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/download/75/7>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de Medición
Relaciones interpersonales	La relación interpersonal es el intercambio de emociones, información, actitudes y el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas que este tipo de interacción pueda plantear (MINSAs, 1996).	El instrumento de relaciones interpersonales consta de tres dimensiones: Comunicación, Actitudes, Trato. A su vez, consta de 16 indicadores y 24 ítems en escala Likert. Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N)	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Flexibilidad</li> <li>● Agudeza</li> <li>● Receptividad</li> <li>● Estimulo</li> <li>● Uso del silencio</li> <li>● Preparación Cuidadosa</li> <li>● Asertividad</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	Ordinal
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Respeto</li> <li>● Comprensión empática</li> <li>● Solidaridad</li> <li>● Lealtad</li> <li>● Responsabilidad</li> <li>● Cooperación</li> <li>● Compañerismo</li> </ul>	8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	

			Trato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenos modales</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Cortesía</li> </ul>	20,21,22,23,24	
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chiavenato, 2009).	La variable desempeño laboral será medida a través de 4 dimensiones los cuales constan de 12 indicadores y 13 reactivos en escala Likert: 1. Siempre 2. Casi siempre. 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca	Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cero errores</li> <li>• Recursos</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Tareas</li> <li>• Trato</li> </ul>	1,2,3,4,5	Ordinal
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Orientación</li> <li>• Conflictos</li> </ul>	6,7,8	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración</li> <li>• Identificación</li> </ul>	9,10	
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Metas</li> </ul>	11,12,13	

Anexo 2

**Instrumento de recolección de datos**

**FICHA TÉCNICA**

**Instrumento 1**

Nombre	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autor	Espinoza Marquina Sara
Año de edición	2010
Ámbito de aplicación	“Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina”
Administración	Individual y colectiva
Duración	15 minutos aproximadamente
Objetivo	Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.
Validez y Confiabilidad	La validez del instrumento alcanzó validez de contenido por criterio de jueces a través de la prueba Binomial y la correlación de sus reactivos con el instrumento determinó la validez de cada ítem con un valor mayor al 0.20. Por otro lado, la confiabilidad de alfa de Cronbach fue del 0.91 siendo más que aceptable.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Comunicación (7 ítems) D2. Actitudes (12 ítems) D3. Trato (5 ítems)
Calificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1= Nunca</li> <li>● 2= A veces</li> <li>● 3= Siempre</li> </ul>
Categorías generales	Malas: (25 – 49) Regulares: (50 -74) Buenas: (75 – 100)

## instrumento 1

### CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

#### Espinoza Marquina (2010)

#### Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de tres categorías:

Nunca (N)                      Algunas Veces (AV) Siempre (S)

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

ENUNCIADO	Nunca	A veces	Siempre
Los colegas del servicio trabajan horas extras		X	

#### I. DATOS GENERALES

1.- SEXO: Masculino ( )

Femenino ( ) 2.- EDAD:

4.- SITUACION LABORAL: 1.- Nombrada ( )                      2.- Contratada ( )

5.- TIEMPO DE SERVICIO: Menos de 1 año ( )    1 a 5 años ( )                      6 a

10 años ( )                      4.- 10 años a más ( )

Nº	COMUNICACIÓN	Nunca	A veces	Siempre
01	Al tener algo que decir mis colegas me escuchan sin mostrar incomodidad			
02	Al conversar con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema			
03	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor			
04	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema			
05	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita			

06	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida			
07	En el caso de una discusión, algunas(os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos			
<b>ACTITUDES</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
08	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio			
09	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas			
10	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento			
11	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo			
12	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir			
13	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla			
14	Algunas enfermeras realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas			
15	Las colegas cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno			
16	El reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas			
17	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecargada de trabajo			
18	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados			
19	Existe celo profesional entre las colegas			
<b>TRATO</b>		<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Siempre</b>
20	Se observa antipatía entre las colegas del servicio			
21	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio			
22	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"			
23	Las colegas actúan con sencillez			
24	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos			

**FICHA TÉCNICA  
Instrumento 2**

Nombre	Cuestionario de desempeño laboral.
Autor	Sandra Jessica Salazar Zumaeta
Año de edición	2018
Ámbito de aplicación	Desempeño laboral de trabajadores profesionales
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Evaluar desempeño laboral
Validez y Confiabilidad	La fiabilidad del instrumento se realizó a través del "Análisis de Fiabilidad", Alfa de Cronbach, que obtuvo 0,738, teniendo un nivel de >0,700 Aceptable para la medición de la variable.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 13 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan:  D1. Calidad de trabajo (5 ítems) D2. Relaciones interpersonales (3ítems)  D3. Trabajo en equipo (2 ítems)  D4 Organización (3ítems)
Calificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Siempre (1)</li> <li>● Casi siempre (2)</li> <li>● A veces (3)</li> <li>● Casi nunca (4)</li> <li>● Nunca (5)</li> </ul>
Categorías generales	Bajo : (25 – 49) Medi : (50 – 74) o : (75 – 100) Alto

## Instrumento 2

### Cuestionario de Desempeño Laboral Salazar Zumaeta (2018)

Por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, el significado de cada casilla infiere de la siguiente manera:

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, escriba la calificación en la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros frente a las habilidades, conocimientos y condiciones personales del funcionamiento.

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
----------------	---------------------	----------------	-------------------	--------------

Ítems	Niveles				
<b>Calidad De Trabajo:</b>					
1. ¿Comete errores en su trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Hace uso racional de los recursos?	1	2	3	4	5
3. ¿Requiere de supervisión frecuente?	1	2	3	4	5
4. ¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	1	2	3	4	5
5. ¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	1	2	3	4	5
<b>Relaciones Interpersonales:</b>					
6. ¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	1	2	3	4	5
7. ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	1	2	3	4	5
8. ¿Evita los conflictos dentro del equipo?	1	2	3	4	5
<b>Trabajo En Equipo:</b>					
9. ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	1	2	3	4	5
10. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	1	2	3	4	5
<b>Organización:</b>					
11. ¿Usted Planifica sus actividades?	1	2	3	4	5
12. ¿Hace uso de indicadores?	1	2	3	4	5
13. ¿Se preocupa por alcanzar las metas?	1	2	3	4	5

## Anexo 3

### Validación de los instrumentos

#### Validación juez de experto 1

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES". 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.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	NORMA PASTOR RAMIREZ
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica ( ) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	AREA DE ENFERMERIA MATERNOP INFANTIL
Institución donde labora:	HOSPITAL REGIONAL DE ICA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA - ICA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escuela

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autor:	Sara Espinoza Marquina
Procedencia:	2010
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de enfermería
Significación:	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Comunicación (7 ítems) D2. Actitudes (12 ítems) D3. Trato (5 ítems)

##### 4. Soporte técnico

	de las colegas				
• Cooperación	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecarga de trabajo	4	4	4	
	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	4	4	4	
• Compañerismo	Existe celo profesional entre las colegas	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trato
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
• Buenos modales	Se observa antipatía entre las colegas del servicio	4	4	4	
	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio	4	4	4	
• Amabilidad	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Las colegas actúan con sencillez	4	4	4	
• Cortesía	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos	4	4	4	
		4	4	4	

Escuela/ÁREA	Subcategoría (dimensiones)	Definición
Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Actitudes</li> <li>Trato</li> </ul>	La relación Interpersonal es el intercambio de emociones, información, actitudes y el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas, que este tipo de interacción pueda plantear (Espinoza, 2010).

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Relaciones Interpersonales elaborado por Espinoza Salazar Sara. En el año 2010. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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.

##### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de 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.

##### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 2. Datos de la escuela

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral.
Autor:	Sandra Jessica Salazar Zumaeta
Procedencia:	2018
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Desempeño laboral de trabajadores profesionales
Significación:	El cuestionario está constituido por 13 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan: D1. Calidad de Trabajo (5 ítems) D2. Relaciones Interpersonales (3 ítems) D3. Trabajo en equipo (2 ítems) D4 Organización (3 ítems)

##### 3. Soporte técnico (describir en función al modelo técnico)

Escuela/ÁREA	Subcategoría (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de Trabajo</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Organización</li> </ul>	El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chiavenato, 2009).

##### 4. Dimensiones del Instrumento:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: Calidad de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

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

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

**Dimensiones del Instrumento:**

**CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES**

- Primera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Flexibilidad	Al tener algo que decir mis colegas me escuchan sin mostrar inkomodidad	3	4	4	
• Agudeza	Al conversar con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema	4	4	4	
• Receptividad	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor	3	4	4	
• Estimulo	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema	4	4	4	
• Uso del silencio	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita	4	4	4	
• Preparación cuidadosa	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida	4	4	4	

• Aserividad	En el caso de una discusión, algunos(as) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos	4	4	4	
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

• Segunda dimensión: Actitudes

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Respeto	Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio	3	3	3	
	Aun cuando ocurren desacuerdos prima el respeto entre colegas	4	4	4	
• Comprensión Empática	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento	4	4	4	
	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir inkomoda	4	4	4	
• Solidaridad	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla	4	4	4	
	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla	4	4	4	
• Lealtad	Algunas enfermeras realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas	4	4	4	
• Responsabilidad	Las colegas cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno	4	4	4	
	El reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cero errores	¿Comete errores en su trabajo?	4	4	3	
• Recursos	¿Hace uso racional de los recursos?	4	4	3	
• Supervisión	¿Requiere de supervisión frecuente?	4	4	4	
• Tareas	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	4	4	4	
• Trato	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Relaciones interpersonales

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar Desempeño laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cortesía	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	4	4	4	
• Orientación	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	4	4	4	
• Conflictos	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Integración	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	4	4	4	
• Identificación	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Organización

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Planificar	¿Usted Planifica sus actividades?	4	4	4	
• Indicadores	¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
• Metas	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	4	4	4	

*Norma Pastor Ramírez*  
C.E.P. 20584 Reg. C.M.P. 05\*\*

DNI 21427223

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
• Planificar	¿Usted Planifica sus actividades?	4	4	4	
• Indicadores	¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
• Metas	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	4	4	4	

## Validación juez de experto 2

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES". 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.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANDERSON RUBEN BALBOA POLO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( x ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)
Institución donde labora:	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (SUSALUD)
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Impacto del aislamiento social del cirujano dentista en la Región Lirima, 2020 MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escuela

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autor:	Sara Espinoza Marquina
Procedencia:	2010
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de enfermería
Significación:	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Comunicación (7 ítems) D2. Actitudes (12 ítems) D3. Trato (5 ítems)

#### 4. Soporte teórico

	de las colegas				
• Cooperación	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecarga de trabajo	4	4	4	
	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	4	4	4	
• Compañerismo	Existe celo profesional entre las colegas	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trato
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones o Recomendaciones
• Buenos modales	Se observa antipatía entre las colegas del servicio	4	4	4	
• Amabilidad	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio	4	4	4	
	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
• Cortesía	Las colegas actúan con sencillez	4	4	4	
	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos	4	4	4	

Escuela/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Trato</li> </ul>	La relación interpersonal es el intercambio de emociones, información, actitudes y el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas que este tipo de interacción pueda plantear (Espinoza, 2010).

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Relaciones Interpersonales elaborado por Espinoza Salazar Sara. En el año 2010. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/ajena con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de 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.

#### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 2. Datos de la escuela

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral.
Autor:	Sandra Jessica Salazar Zumaeta
Procedencia:	2018
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Desempeño laboral de trabajadores profesionales
Significación:	El cuestionario está constituido por 13 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan: D1. Calidad de trabajo (5 ítems) D2. Relaciones Interpersonales (3 ítems) D3. Trabajo en equipo (2 ítems) D4 Organización (3 ítems)

#### 3. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escuela/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Organización</li> </ul>	El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chiavenato, 2009).

#### 4. Dimensiones del Instrumento:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: Calidad de Trabajo
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

	de las colegas				
• Cooperación	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecargada de trabajo	4	4	4	
	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	4	4	4	
• Compañerismo	Existe celo profesional entre las colegas	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo  
 • Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Buenos modales	Se observa antipatía entre las colegas del servicio	4	4	4	
	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio	4	4	4	
• Amabilidad	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Las colegas actúan con sencillez	4	4	4	
• Cortesía	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos	4	4	4	
		4	4	4	

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de 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.

#### 1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 2. Datos de la escuela Cuestionario de Desempeño Laboral

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral.
Autor:	Sandra Jessica Salazar Zumaeta
Procedencia:	2018
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Desempeño laboral de trabajadores profesionales
Significación:	El cuestionario está constituido por 13 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan: D1. Calidad de trabajo (5 ítems) D2. Relaciones interpersonales (3 ítems) D3. Trabajo en equipo (2 ítems) D4 Organización (3 ítems)

#### 3. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Escuela/ÁREA	Subcategoría (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de Trabajo</li> <li>Relaciones interpersonales</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Organización</li> </ul>	El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chiavenato, 2008).

#### 4. Dimensiones del instrumento:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

• Primera dimensión: Calidad de Trabajo

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cero errores	¿Comete errores en su trabajo?	4	4	4	
• Recursos	¿Hace uso racional de los recursos?	4	4	4	
• Supervisión	¿Requiere de supervisión frecuente?	4	4	4	
• Tareas	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	4	4	4	
• Trato	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	4	4	4	

• Segunda dimensión: Relaciones interpersonales

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar Desempeño laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cortesía	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	4	4	4	
• Orientación	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	4	4	4	
• Conflictos	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Integración	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	4	4	4	
• Identificación	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Organización

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Planificar	¿Usa Planifica sus actividades?	4	4	4	
• Indicadores	¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
• Metas	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	4	4	4	



Firma del evaluador  
 DNI 45360555

GRABADO	GRABO ID / FECHA D	INSTITUCIÓN
SANDRA POLA ANDERSON RUBEN DNI 40000000	MAESTRO EN GERENCIA DE UN SERVIDOR DE LA SALUD Fecha de Grabado: 09/08/2018 Modalidad de estudio: PRESENCIAL Fecha Ingreso: 09/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - S.A.C. PERU
SANDRA POLA ANDERSON RUBEN DNI 40000000	CURSADO DE METRÍA Fecha de Grabado: 04/02/2014 Modalidad de estudio: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
SANDRA POLA ANDERSON RUBEN DNI 40000000	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Grabado: 09/09/2012 Modalidad de estudio: - Fecha Ingreso: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

# Validación juez de experto 3

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES". 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 a nuestro psicólogo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KEVIN JEANINA VILLENA PAJINO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( x) Social ( ) Educativa (x) Organizacional ( )
Área de experiencia profesional:	RESPONSABLE DE ESTRATEGIA DE TBC
Institución donde labora:	HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO - ICA ASOCIACION UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA - ICA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escuela

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Autor:	Sara Espinoza Marquina
Procedencia:	2010
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Profesionales de enfermería
Significación:	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1. Comunicación (7 ítems) D2. Actitudes (12 ítems) D3. Trato (5 ítems)

### 4. Soporte teórico

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

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

### Dimensiones del instrumento:

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

• Primera dimensión: Comunicación

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Flexibilidad	Al tener algo que decir mis colegas me escuchan sin mostrar incomodidad	4	4	4	
• Agudeza	Al conversar con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema	4	4	4	
• Receptividad	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor	4	4	4	
• Estimulo	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema	4	4	4	
• Uso del silencio	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita	4	4	4	
• Preparación cuidadosa	Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida	4	4	4	

Escuela/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Actitudes</li> <li>Trato</li> </ul>	La relación interpersonal es el intercambio de emociones, información, actitudes y el trato entre las personas. También, mantiene un lazo con la inteligencia y habilidad de resolver los problemas que este tipo de interacción pueda plantear (Espinoza, 2010).

### 6. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Relaciones Interpersonales elaborado por Espinoza Salazar Sara. En el año 2010. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA 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.

• Aserividad	En el caso de una discusión, algunos(os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos	4	4	4	
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

• Segunda dimensión: Actitudes

• Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones Interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Respeto	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 colegas	4	4	4	
• Comprensión Empática	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento	4	4	4	
	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incomodo	4	4	4	
• Solidaridad	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir	4	4	4	
	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla	4	4	4	
• Lealtad	Algunas enfermeras realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas	4	4	4	
• Responsabilidad	Las colegas cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno	4	4	4	
	El reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría	4	4	4	

	de las colegas				
• Cooperación	Las enfermeras ayudan voluntariamente a su colega con sobrecargada de trabajo	4	4	4	
	Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	4	4	4	
• Compañerismo	Existe celo profesional entre las colegas	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trato
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Buenos modales	Se observa antipatía entre las colegas del servicio	4	4	4	
	Las enfermeras saludan amablemente al ingresar al servicio	4	4	4	
• Amabilidad	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"	4	4	4	
	Las colegas actúan con sencillez	4	4	4	
• Cortesía	Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cero errores	¿Comete errores en su trabajo?	4	4	4	
• Recursos	¿Hace uso racional de los recursos?	4	4	4	
• Supervisión	¿Requiere de supervisión frecuente?	4	4	4	
• Tareas	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	4	4	4	
• Trato	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Relaciones interpersonales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar Desempeño laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Cortesía	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	4	4	4	
• Orientación	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	4	4	4	
• Conflictos	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trabajo en equipo
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Integración	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	4	4	4	
• Identificación	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Organización

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de 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.

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

### 2. Datos de la prueba: Cuestionario de Desempeño Laboral

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral.
Autora:	Sandra Jessica Salazar Zumaeta
Procedencia:	2018
Administración:	Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Desempeño laboral de trabajadores profesionales
Significación:	El cuestionario está constituido por 13 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan: D1. Calidad de trabajo (5 ítems) D2. Relaciones Interpersonales (3 ítems) D3. Trabajo en equipo (2 ítems) D4 Organización (3 ítems)

### 3. Soporte teórico (describir en función al modelo teórico)

Esfera/ÁREA	Subcategoría (dimensiones)	Definición
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de Trabajo</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Organización</li> </ul>	El desempeño laboral es la suma de las operaciones o comportamientos de los miembros de una organización que se relacionan con la búsqueda de metas que pueden evaluarse en términos de la capacidad y la contribución de cada individuo a la empresa (Chalvaten, 2009).

4. **Dimensiones del Instrumento:**  
CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL  
• Primera dimensión: Calidad de Trabajo  
• Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

- Objetivos de la Dimensión: Evaluar desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Planificar	¿Usado Planifica sus actividades?	4	4	4	
• Indicadores	¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
• Metas	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	4	4	4	

GOBIERNO REGIONAL UNALCA  
SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL REGIONAL DEL SOCORRO  
REG. REG. JUNTA VILELA NITRO  
CALLE SANTIAGO Nº 208  
PUNO - PERÚ  
TEL: 087 521 111

Firma del evaluador:  
DNI 44325886

INDICADOR	ÍTEM	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES
1. PLANIFICAR	1.1 ¿Usado Planifica sus actividades?	4	4	4	
	1.2 ¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
2. METAS	2.1 ¿Se preocupa por alcanzar las metas?	4	4	4	
	2.2 ¿Se preocupa por cumplir los plazos?	4	4	4	
3. INDICADORES	3.1 ¿Hace uso de indicadores?	4	4	4	
	3.2 ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	4	4	4	
4. IDENTIFICACIÓN	4.1 ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	4	4	4	
	4.2 ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	4	4	4	

## Anexo 4

### Prueba piloto

#### Prueba de Alfa de Cronbach en instrumento de relaciones interpersonales

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
1	COMUNICACION									ACTITUDES										TRATO									
2	pregunta1	pregunta2	pregunta3	pregunta4	pregunta5	pregunta6	pregunta7	TOTAL	pregunta8	pregunta9	pregunta10	pregunta11	pregunta12	pregunta13	pregunta14	pregunta15	pregunta16	pregunta17	pregunta18	pregunta19	TOTAL	pregunta20	pregunta21	pregunta22	pregunta23	pregunta24	TOTAL		
3	sujeto1	1	2	1	1	1	1	2	9	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	30	3	3	2	3	2	13	
4	sujeto2	3	3	2	3	2	2	3	18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	3	3	15	
5	sujeto3	2	1	2	1	1	3	2	12	2	2	3	2	2	1	1	3	3	2	1	2	24	1	2	2	1	1	7	
6	sujeto4	3	2	3	3	1	3	3	18	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	3	3	15	
7	sujeto5	1	1	1	2	1	2	2	10	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	19	1	2	2	2	1	9	
8	sujeto6	3	2	1	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	32	3	1	3	3	3	13	
9	sujeto7	3	2	2	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	34	1	3	2	2	2	10	
10	sujeto8	2	1	1	2	2	2	1	11	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	20	2	2	1	2	1	8	
11	sujeto9	1	1	3	2	1	3	2	13	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	29	2	2	2	2	2	10	
12	sujeto10	2	1	2	2	1	2	3	13	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	15	
13	sujeto11	3	1	2	3	3	1	3	16	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	33	3	3	3	2	2	13	
14	sujeto12	2	1	2	1	2	3	2	13	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	23	1	2	2	1	1	7	
15	sujeto13	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	3	3	3	3	3	15	
16	sujeto14	2	3	1	3	3	1	1	14	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	31	2	3	3	2	3	13	
17	sujeto15	2	1	2	2	2	2	1	12	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	21	2	2	1	2	2	9	
18	sujeto16	3	2	2	2	1	1	3	14	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	30	3	3	2	3	2	13	
19	sujeto17	1	1	1	1	1	1	2	8	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	22	1	2	2	1	2	8	
20	sujeto18	1	1	2	2	1	1	1	10	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	18	1	2	2	2	1	8	
21	sujeto19	3	2	3	2	2	2	3	17	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	30	2	3	2	2	3	12	
22	sujeto20	1	1	3	1	1	1	2	10	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	29	1	3	2	1	1	9	
23	sujeto21	2	1	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	21	2	2	1	2	2	9	
24	sujeto22	1	2	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	33	3	3	3	3	3	15	
25	sujeto23	2	1	3	1	1	3	2	13	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	14	
26	sujeto24	1	1	3	1	1	1	2	10	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	29	1	3	2	1	1	8	
27	sujeto25	2	1	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	21	2	2	1	2	2	9	

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	24

En el anexo 4 se observa que el coeficiente de alfa halló que el instrumento de relaciones interpersonales posee una confiabilidad aceptable de 0.927.

## Prueba de Alfa de Cronbach en instrumento de Desempeño laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	CAUDAD DE TRABAJO						RELACIONES INTERPERSONALES				Trabajo en equipo			Organización				
2	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	Total	ítem6	ítem7	ítem8	Total	ítem9	ítem10	Total	ítem11	ítem12	ítem13	Total	
3	sujeto1	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	4	4	8	5	1	1	7
4	sujeto2	4	3	5	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	5	1	1	7
5	sujeto3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	8	4	1	2	7
6	sujeto4	5	4	3	4	3	19	3	4	4	11	4	4	8	4	1	1	6
7	sujeto5	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	4	4	8	4	1	2	7
8	sujeto6	5	3	4	4	5	21	4	4	4	12	3	4	7	4	1	1	6
9	sujeto7	5	3	5	4	5	22	5	5	5	15	4	3	7	5	1	1	7
10	sujeto8	5	3	5	4	5	22	4	4	4	12	4	4	8	5	3	1	9
11	sujeto9	5	4	4	4	5	22	5	4	4	13	4	4	8	4	3	2	9
12	sujeto10	5	5	4	4	5	23	3	4	4	11	4	3	7	4	3	1	8
13	sujeto11	5	5	4	5	5	24	5	4	4	13	4	3	7	4	2	2	8
14	sujeto12	4	5	5	4	5	23	5	4	4	13	4	4	8	4	2	1	7
15	sujeto13	4	3	5	4	5	21	5	4	4	13	3	4	7	5	3	1	9
16	sujeto14	4	4	5	4	5	22	5	4	4	13	4	4	8	4	4	2	10
17	sujeto15	4	4	5	4	3	20	5	4	4	13	4	4	8	4	4	1	9
18	sujeto16	5	5	5	5	4	24	4	4	4	12	4	4	8	4	1	2	7
19	sujeto17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	8	4	4	1	9
20	sujeto18	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	4	4	8	5	4	1	10
21	sujeto19	4	3	5	4	4	20	5	4	4	13	4	4	8	5	4	1	10
22	sujeto20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	8	4	1	2	7
23	sujeto21	4	4	3	5	3	19	5	4	4	13	4	4	8	4	1	1	6
24	sujeto22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	4	4	8	4	1	2	7
25	sujeto23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	4	4	8	5	1	1	7
26	sujeto24	4	3	5	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	5	1	1	7
27	sujeto25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8	4	1	2	7

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	13

En el anexo 4 se observa que el coeficiente de alfa halló que el instrumento de desempeño laboral alcanza una confiabilidad de ,882

Anexo 5

**FORMULACION DE PROBLEMAS, OBJETIVOS E HIPOTESIS ESPECIFICOS**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería en un hospital del MINSA, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis</b> Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital del MINSA, 2023</p>
<p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación que existe entre la dimensión de comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la dimensión de comunicación de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión actitudes de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión trato de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dimensión trato de relaciones interpersonales en el desempeño laboral y los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión trato de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2023.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Anexo 6

### Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Relaciones interpersonales			
Comunicación	,127	74	,005
Actitudes	,159	74	,000
Trato	,255	74	,000
V2. Desempeño Laboral			
Calidad de trabajo	,201	74	,000
Relaciones Interpersonales	,239	74	,000
Trabajo en equipo	,370	74	,000
Organización	,202	74	,000

En las pruebas de normalidad se conoce que existe una significancia  $p < 0.01$  por lo tanto, se determinó el uso de las pruebas no paramétricas (Rho Spearman), al no encontrarse normalidad en ambos cuestionarios.

## Anexo 7

### Carta de presentación



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



Lima, 11 de julio de 2023  
Carta P. 0314-2023-UCV-VA-EPG-F01/J



Dr.  
JULIO HECTOR TORRES CHANG  
Director  
Hospital Regional de Ica

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a LOPEZ APARCANA, FIORELLA ELIZABETH, identificada con DNI N° 70090162 y con código de matrícula N° 7000936469; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**Relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital de MINSA, 2023**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador LOPEZ APARCANA, FIORELLA ELIZABETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Mejo Marrufo*  
Dra. Helga R. Mejo Marrufo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Tesis

Manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la Investigación científica que se aplicará a Profesionales de enfermería de un hospital del MINSA, 2022

Se me ha explicado que:

- + El procedimiento consiste en responder a dos cuestionarios denominados: Cuestionario de Relaciones Interpersonales y Cuestionario de desempeño laboral
- + Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- + Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para su persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- + Puedo contactarme con la autora de la Investigación Lidia Aguirre, Florella Elizabeth mediante correo electrónico, para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

[flopazpquovvmsal.edu.pe](#) [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**SEXO \***

- Masculino
- Femenino

**Edad \***

Tu respuesta

**Estoy de acuerdo en participar de la investigación \***

- Sí
- No

[Siguiente](#)

[Volver formulario](#)

Visita otros cuestionarios o busca un Formulario de Google

[Bate formulario en cualquier dispositivo](#) - [Califica una encuesta](#) - [Termina el Servicio](#) - [Califica de inmediato](#)



## Formulario sin título

Preguntas

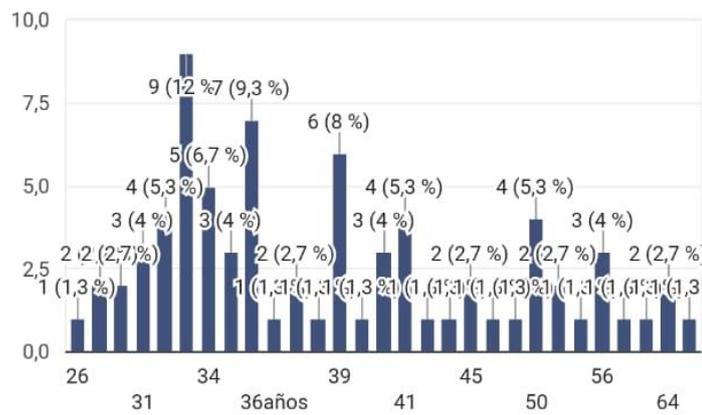
Respuestas **75**

Configuración

### Edad

Copiar

75 respuestas



### Estoy de acuerdo en participar de la investigación

Copiar

75 respuestas

