



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del
Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Bach. Gladis del Socorro Navarro Gutiérrez (ORCID: 0000-0003-1358-3009)

ASESOR:

Dra. Maribel Díaz Espinoza (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Piura - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios sobre todas las cosas. A mis padres, quienes por siempre serán mi ejemplo de perseverancia y disciplina. A mi esposo quien con sus palabras no me dejaban caer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales. A mis amados hijos: Adrián y Kiara por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Universidad César Vallejo por todo su apoyo intelectual en la consolidación de mi conocimiento; a mi asesora Dra. Maribel Díaz Espinoza por la orientación profesional para lograr el desarrollo de la presente investigación. Al director y personal del Hospital de la Solidaridad de Sullana por las facilidades brindadas.

Página del Jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 12:30PM del día 9 de marzo de 2020, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del hospital de la solidaridad de Sullana 2019, presentada/o por el /la Bachiller NAVARRO GUTIÉRREZ GLADIS DEL SOCORRO

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____
Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado académico de MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Piura, 9 de marzo de 2020

DR. EMMA VERÓNICA RAMOS FARROÑAN
PRESIDENTE



MG. LETTY ANGÉLICA HUACCHILLO PARDO
SECRETARIO

MG. GABRIELA LIZETH CASTRO JIRI
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo Bachiller Gladis del Socorro Navarro Gutiérrez; estudiante de maestría del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI. N° 42843560 con la tesis titulada: “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del hospital de la solidaridad de Sullana 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú, junio, 2019



Gladis del socorro navarro Gutiérrez

DNI. 42843560

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de las variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5 Procedimiento	28
2.6 Métodos de análisis de datos	29
2.7 Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51
Anexo 1: Instrumento de la variable 1	52
Anexo 2: Ficha técnica Instrumento de la variable 1	54
Anexo 3: Prueba de confiabilidad variable 1	57
Anexo 4: Matriz de expertos de la variable 1	60
Anexo 5: Instrumento de la variable 2	79
Anexo 6: Ficha técnica instrumento de la variable 2	81

Anexo 7: Prueba de confiabilidad variable 2	84
Anexo 8: Matriz de expertos de la variable 2	86
Anexo 9: Matriz de consistencia	96
Anexo 10: Matriz de ítems de la variable 1	100
Anexo 11: Matriz de ítems de la variable 2	104
Anexo 12: Formato de consentimiento informado	107
Anexo 13: Documentos de aceptación	108
Anexo 14: prueba de normalidad	109
Anexo 15: Acta de aprobación de originalidad de tesis	110
Anexo 16: Autorización de publicación de tesis en Repositorio de UCV	111
Anexo 17: porcentaje turniting	112
Anexo 18: publicación de la versión final del trabajo de investigación	113

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla N°1	Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	19
Tabla N°2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	21
Tabla N°3	Población del Hospital de la Solidaridad de Sullana- 2019	23
Tabla N°4	Muestra del Hospital de la Solidaridad de Sullana- 2019	25
Tabla N°5	Validez de contenido de los instrumentos relaciones interpersonales y desempeño laboral por juicio de expertos	27
Tabla N°6	Nivel de Relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	30
Tabla N°7	Nivel de las dimensiones de las relaciones interpersonales del Personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	31
Tabla N° 8	Nivel del desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	32
Tabla N° 9	Nivel de las dimensiones de personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	33
Tabla N°10	Correlaciones entre la variable relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana	34
Tabla N°11	Correlación entre la variable relaciones interpersonales y la dimensión disciplina del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019	35
Tabla N° 12	Correlación entre la dimensión personas que atraen y las dimensiones de la variable desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	36

Tabla N°13	Correlación entre la variable relaciones interpersonales y la dimensión trabajo en equipo del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	37
------------	---	----

Tabla N°14	Correlación entre la variable relaciones interpersonales y la dimensión responsabilidad del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	38
------------	---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de Relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	30
Figura 2	Nivel de las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	31
Figura 3	Nivel del desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	32
Figura 4	Nivel de las dimensiones de personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019.	33

RESUMEN

La investigación titulada: relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019, tuvo como objetivo determinar si las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. La investigación planteó la hipótesis: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la dimensión calidad del trabajo del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. La población estuvo conformada por 125 trabajadores y la muestra de estudio fue de 50 trabajadores siendo no probabilística. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional -transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, utilizándose dos cuestionarios que evalúan la variable relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y el estadístico sig. y Rho. Los resultados correlacionales muestran que existe correlación moderada y significativa entre relaciones interpersonales y desempeño laboral ($\rho=.487^{**}$ y $P=.006$), asimismo se encontró que la variable relaciones interpersonales se correlaciona moderada y significativamente con las dimensiones calidad de trabajo, disciplina y una correlación baja y significativa entre las dimensiones trabajo en equipo y responsabilidad.

Se concluye la variable relaciones interpersonales correlaciona con desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019

Palabras clave: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, Hospitales, servicios de salud.

ABSTRACT

The research entitled: interpersonal relationships are related to the work performance of the health personnel of the Sullana Solidarity Hospital 2019, aimed to determine if interpersonal relationships are related to the work performance of the health personnel of the Sullana Solidarity Hospital 2019. The research hypothesized: There is a significant relationship between interpersonal relationships and the quality of work dimension of the health personnel of the Sullana Solidarity Hospital 2019. The population consisted of 125 workers and the study sample was 50 workers. being non-probabilistic. The study was quantitative, cross-correlational type, with a non-experimental design. The technique that was developed was the survey and the instrument was the questionnaire, using two questionnaires that evaluate the interpersonal relationships variable and the job performance variable. The SPSS software was used to process the information. The results were presented through contingency tables and the statistic sig. and Rho. The correlational results show that there is a moderate and significant correlation between interpersonal relationships and job performance ($\rho = .487^{**}$ and $P = .006$), it was also found that the variable interpersonal relationships is moderately and significantly correlated with the dimensions of work quality, discipline and a low and significant correlation between the dimensions teamwork and responsibility.

The interpersonal relationships variable is correlated with the work performance of the health personnel of the Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019

Keywords: Interpersonal relations, work performance, Hospitals, health services.