



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el  
profesional de enfermería del Servicio de Emergencia  
del Hospital de Vitarte, 2017**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Yaqueline Isabel López Gonzales

**ASESOR:**

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión en los Servicios de la Salud

**LIMA – PERÚ**

**2018**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **LOPEZ GONZALES, YAQUELINE ISABEL**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

**RELACIONES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE. LIMA - 2017**

Fecha: 20 de noviembre de 2017

Hora: 12:30 m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Liza Dubois Paula Viviana

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dr. Freddy Ochoa Tataje

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Dora Ponce Yactayo

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR MAYORÍA* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *NORMAS APA, REVISAR MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS, INCREMENTAR MARCO TEÓRICO.* .....

### **Dedicatoria**

Dedicado con mucho cariño a mi familia, con amor, tolerancia y mucha paciencia me ha permitido cumplir mis objetivos profesionales, convirtiéndose en mi principal fuente de motivación hacia el logro de mis metas

### **Agradecimiento**

A Dios por darme la oportunidad de experimentar esta etapa de mi vida, a mis profesores de la universidad quienes me formaron con vocación y dedicación, y especialmente a mi esposo por todo su apoyo incondicional en todo momento.

## Declaración de autoría

Yo, Yaqueline Isabel López Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo sede Ate, declaro la tesis titulada: "Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital de Vitarte, 2017"; presentada en 91 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestion de los Servicios de la Salud, es de mi autoría. Por lo tanto, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de junio de 2017

---

Yaqueline Isabel López Gonzales  
DNI N° 40021888

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Ate, para optar el grado de maestra en Gestión de los servicios de la salud, presenté el trabajo de investigación denominado: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017”.

El documento consta de ocho capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, en el Octavo Capítulo, se incluyen a los anexos.

Esperamos Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

## Tabla de contenido

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	39
1.4. Problemas	42
1.5. Hipótesis	43
1.6. Objetivos	43
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	46
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	48
2.4. Tipo de estudio	48
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	52
2.9. Métodos de análisis de datos	54

2.10 Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS	55
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS	76
VIII. ANEXOS	83
Anexo A. Matriz de consistencia	84
Anexo B. Instrumentos	84
Anexo C. Informe de jueces expertos	89
Anexo D. Base de datos de la prueba piloto	101
Anexo E. Prueba de confiabilidad del instrumento	102
Anexo F. Base de datos de la población encuestada	103
Anexo G. Carta de autorización	106
Anexo H. Artículo científico	107
Anexo I. Declaración jurada del artículo científico	117

## Lista de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	47
Tabla 2	Operacionalización de la variable rendimiento laboral	48
Tabla 3	Datos generales del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	50
Tabla 4	Validez de los instrumentos	53
Tabla 5	Confiabilidad de los instrumentos	54
Tabla 6	Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	56
Tabla 7	Rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	57
Tabla 8	Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	58
Tabla 9	Manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	59
Tabla 10	Ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	60
Tabla 11	Actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte,	

	2017	61
Tabla 12	Resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	62
Tabla 13	Correlaciones: relaciones interpersonales * rendimiento laboral	63
Tabla 14	Correlaciones: manejo de la comunicación * rendimiento laboral	64
Tabla 15	Correlaciones: ambiente de colaboración * rendimiento laboral	65
Tabla 16	Correlaciones: actitudes socioafectivas * rendimiento laboral	66
Tabla 17	Correlaciones: resolución de conflictos * rendimiento laboral	67

**Lista de figuras**

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	56
Figura 2 Rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	57
Figura 3 Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	58
Figura 4 Manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	59
Figura 5 Ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	60
Figura 6 Actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	61
Figura 7 Resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017	62

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. La población estuvo conformada por 40 enfermeras. El método que se empleó fue hipotético-deductivo, el tipo de estudio fue una investigación básica descriptiva simple. Asimismo, fue de diseño correlacional, no experimental y transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el instrumento 1 de la variable independiente relaciones interpersonales, cuyas dimensiones son manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas, y resolución de conflictos, constituidos por 32 ítems, cuya escala de medición es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); y el instrumento 2 de la variable dependiente rendimiento laboral, cuyas dimensiones son calidad laboral, trabajo en equipo, eficacia laboral y eficiencia laboral, constituido por 21 ítems, cuya escala de medición es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Los resultados del presente estudio se presentaron en figuras y tablas de contingencia. Asimismo, el estudio concluye que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; teniendo un coeficiente de Correlación de Spearman 0.750, con un p-valor de 0.000.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, rendimiento laboral, personal de enfermería

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between interpersonal relationships and work performance in the nursing staff of the Emergency Service of Vitarte Hospital, 2017. The population consisted of 40 nurses. The method used was hypothetico-deductive, the type of study was simple basic descriptive research. Likewise, it was of correlational design, not experimental and transversal. The technique used was the survey and as instruments, two Likert Scale questionnaires; instrument 1 of the independent variable interpersonal relationships, whose dimensions are communication management, collaborative environment, socio-affective attitudes, and conflict resolution, constituted by 32 items, whose scale of measurement is never (1), almost never (2) , sometimes (3), almost always (4) and always (5); and instrument 2 of the dependent variable labor performance, whose dimensions are labor quality, team work, labor efficiency and labor efficiency, constituted by 21 items, whose scale of measurement is never (1), almost never (2), sometimes (3), almost always (4) and always (5). The results of the present study were presented in figures and contingency tables. Likewise, the study concludes that there is a significant relationship between interpersonal relationships and work performance in the nursing staff of the Emergency Service of Hospital de Vitarte, 2017; having a Spearman Correlation coefficient of 0.750, with a p-value of 0.000.

**Key words:** Interpersonal relations, work performance, nursing staff

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### **Antecedentes internacionales**

Lapeña (2014), en Alicante: España, realizó un estudio de investigación titulado: *Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas*. El objetivo fue determinar las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 21 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo escala de Likert. El estudio concluyó en que las relaciones interpersonales en los profesionales de enfermería fue regular, ocasionado con ello a que durante su ejercicio profesional se presenten obstáculos debido a que no existe un trabajo en equipo; es decir, cada uno se preocupa por ellos mismos, dejando de lado la participación conjunta, mediante una comunicación asertiva, que puede ocasionar a que durante su jornada laboral no se lleven a cabo su labor asistencial con suma responsabilidad y trabajo en equipo, más bien hacen que se trabaje de forma individual restando mérito al trabajo grupal con un objetivo común.

Oñates (2012), en Madrid: España, realizó un estudio de investigación titulado: *Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, de enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral*. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, y diseño correlacional, tuvo como objeto analizar los factores determinantes del rendimiento laboral del personal de salud. La población estuvo constituida por 62 miembros del equipo de salud y la muestra por 51 personas, seleccionadas a conveniencia del investigador y conformada por los médicos, enfermeras(os) y auxiliares de medicina simplificada con participación en esta área. Se concluyó que 76,5% consideran los factores individuales determinantes en el rendimiento laboral y entre ellos destacan las capacitaciones y las responsabilidades, mientras que en igual porcentaje, estimaron muy determinantes los organizacionales, resaltando aspectos de

estructura/cultura, la asignación de vehículos, distribución de insumos, la disposición de los equipos médicos y condiciones de las infraestructuras.

González (2010), en Madrid: España, realizó un estudio de investigación titulado: *La enfermera experta y las relaciones interpersonales*. El objetivo fue desarrollar los elementos de conocimiento y de habilidad como puntos clave dentro de la experiencia de una enfermera para favorecer la relación interpersonal. El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 21 profesionales de enfermería. La técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario tipo escala de Likert. El estudio concluyó que para poder cuidar es necesario poseer conocimientos que le permitan ser reconocida como una profesional experta en el cuidado de la salud, por lo que, se espera que el más alto resultado del conocimiento de enfermería se compruebe a través del contacto cálido y afectivo, en situaciones prácticas, a través de la interacción enfermera-paciente. Por otra parte, el cuidado que exige una relación interpersonal demanda habilidades que se adquieren con la experiencia de ser cuidador, al igual que con el tiempo de experiencia de la enfermera, para trascender y establecer la relación persona a persona.

Espinoza, Gilbert, Oria (2012), en La Habana: Cuba, realizaron un estudio de investigación: *El desempeño de los profesionales de Enfermería*. El objetivo fue sistematizar la definición de desempeño profesional de enfermería, teniendo en consideración su relación con las condiciones actuales de la práctica de la enfermería cubana. Se realizó análisis de contenido de documentos, que incluyó artículos originales y de revisión publicados desde el año 2005 al 2012 con las siguientes palabras clave: desempeño, desempeño profesional y desempeño profesional de enfermería, en SciELO, Dialnet y Medline/Pubmed. Se identificaron y revisaron 10 artículos de los que fueron útiles 3, así como libros de textos, monografías de varias revistas y tesis doctorales actualizadas que permitieron el análisis histórico lógico de la evolución de la definición. Conclusiones: la sistematización de los términos relacionados con el desempeño profesional de enfermería, permitió definir operativamente desempeño y desempeño profesional

de enfermería, son pocos los autores que abordan esta categoría, sin embargo los problemas generales a los que se enfrentan los profesionales de enfermería y las particularidades del contexto de salud cubano condicionan la necesidad de emprender nuevos retos en su mejoramiento. Se percibe la necesidad del abordaje profundo del desempeño del profesional de enfermería como elemento aglutinador de la satisfacción de necesidades durante la gestión del cuidado.

Mejía (2010), en Antioquia: España, realizó un estudio de investigación titulado: *Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico*. Antioquia: España. El objetivo fue determinar las reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente. El estudio fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario tipo escala de Likert. El estudio concluyó que la reflexión está fundamentada en el pensamiento de Hildegard Peplau, quien construyó un modelo de cuidado para enfermería que plantea cómo en las relaciones interpersonales, la enfermera puede acercarse a los significados que éstos asignan a la enfermedad, comportamientos y sentimientos, para incorporarlos al cuidado y ayudarlos a dirigir sus potencialidades hacia formas útiles para sobrellevar sus dolencias. En la práctica profesional, ha observado la forma en que los estados de inconciencia, sedación obligatoria o la intubación endotraqueal, llevan a los pacientes hospitalizados en la UCI, a tener interferencias en la comunicación con el entorno; esto suprime los símbolos para interpretar el ambiente y para actuar en consecuencia.

### **Antecedentes nacionales**

Arias (2012), en Chiclayo: Perú, realizó un estudio de investigación titulado: *Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo*. Chiclayo: Perú. La presente investigación fue cualitativa con abordaje estudio de caso, tuvo como objetivos describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico. Las relaciones interpersonales de las enfermeras es

imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. También es necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos.

Yañez (2010), en Lima: Perú, realizó un estudio de investigación titulado: El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Lima: Perú. Se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. Primero, se construyó una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo y se aplicó a 209 trabajadores de un hospital. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Se aplicó la escala a 321 trabajadores de 7 centros de salud. Utilizando una regresión logística ordinal se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto muy significativo en la satisfacción laboral en todo el personal de enfermería, especialmente, las relaciones con jefaturas. Finalmente, se discute como aumentar el nivel de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos permitirían señalar que los directivos y las jefaturas de los centros de salud tienen un rol fundamental para humanizar más los ambientes de trabajo. El complejo dilema moral que se vive en los centros de salud, entre la ética del cuidado de los pacientes y el cuidado de los propios funcionarios, se debe asumir con sabiduría por las jefaturas.

Espinoza (2010), en Lima: Perú, realizó un estudio de investigación titulado: Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza. Lima: Perú. El objetivo fue determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería. El estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo, nivel aplicativo y de corte

transversal, encuestando a una población de 86 enfermeras. Las relaciones interpersonales entre enfermeros del servicio de medicina son en su mayoría (71%) medianamente favorables, 15% son favorables y 14% medianamente desfavorables. Según componentes: en el componente comunicación más del 80% son favorables a medianamente favorables; en el componente actitudes más del 70% de las relaciones son medianamente favorables. El componente trato tiene el porcentaje más elevado (33%) de relaciones medianamente desfavorables y el más bajo porcentaje (51%) de relaciones medianamente favorables. Con respecto a la frecuencia de las características del componente comunicación: casi siempre (47,6%) existe receptividad, siempre existe agudeza (39.5%), siempre o casi siempre hay flexibilidad (62.8%). Las características menos frecuentes: a veces hay asertividad (37,2%), a veces hay uso del silencio (37,2%), a veces hay estímulo (39.5%), a veces hay preparación cuidadosa (33.7%).

Muñoz (2010), en Lima: Perú, realizó un estudio de investigación titulado: Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente hospitalizado en la UCI coronarios del Hospital Militar Central. Lima: Perú. El objetivo fue determinar si las relaciones interpersonales del personal de Enfermería influyen en la calidad de atención del paciente hospitalizado. El diseño fue descriptivo. Se utilizó como instrumento una encuesta anónima, previamente validada. Participaron voluntariamente 20 enfermeras y 20 pacientes de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central. El 70% de las enfermeras consideran como buenas las relaciones interpersonales entre la jefa y el personal y el 30% entre regular y mala. El 75% califica como regulares las relaciones interpersonales entre las Enfermeras y Auxiliares, el 15% califica como buenas y el 10% como malas. Dentro de las conclusiones tenemos que las relaciones interpersonales del personal de enfermería son en general regular, además que las relaciones interpersonales dan una calidad de atención al paciente hospitalizado brindándole una atención oportuna, segura, continua y humana. Los pacientes calificaron como buena la calidad de atención del personal de enfermería.

Serrano (2016), en Lima: Perú, realizó un estudio de investigación titulado: Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo. En la presente tesis titulada “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”, tiene como objetivo determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabaylo. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 104 participantes, a través de una encuesta que mide las dos variables, se obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacionales con la variable Rendimiento laboral los resultados indican que existe un 97.7 % de confianza de que las correlaciones sean verdaderas y una probabilidad de error menor al 5%. De acuerdo a la tabla de valores de  $\chi^2$ , la correlación encontrada = 3,1052 para la correlación respectivamente, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que sugiere que “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad de Carabaylo”.

## **1.2. Fundamentación científica**

### **1.2.1. Relaciones interpersonales**

Las relaciones Interpersonales, “constituye un cuerpo, sistemático de conocimiento, cada vez más voluminoso y cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productiva y satisfecha” (Soria,1989,p.185). Asimismo, las buenas relaciones entre las personas necesitan de un marco de justicia en el trabajo, que faciliten la equidad económica y un clima de libertad para que progresen las relaciones interpersonales, el desarrollo humano y la productividad. Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre personas en diferentes momentos. Así mismo Pérez y Martínez (2004), plantea que el ambiente laboral constituye uno de los factores determinantes y

facilita, no sólo los procesos organizativos y de gestión, sino también de innovación y cambio (p.23).

Las relaciones interpersonales son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre las personas se procurará la satisfacción de las necesidades del contacto social, y solo estas satisfechos podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas. “Las relaciones interpersonales son un elemento irreductible de la realidad. Los sentimientos interpersonales, las transacciones emocionales o afectos, son datos esenciales de una relación, el amor es tan real como el odio o la soledad los sentimientos interpersonales están vinculados a la experiencia íntima de los individuos, reacciones viscerales, dolores, preocupaciones, alegría y disgustos, amor, miedo, aburrimiento etc.” (Báez,2006,p.60).

Al respecto, Schein (2010) señaló que las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el rendimiento de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación (p.35). Las relaciones dentro de la institución, dependen de la cultura de cada uno de sus integrantes (Coll y Solé,2002,p.42). Enuncia que están llenas de incertidumbre, jamás sabremos si éstas son auténticas, sólidas y abiertas. Las relaciones interpersonales surgen de una afinidad de personalidades.

### **Importancia de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales son multidimensionales se puede analizar como un producto de la estructura económica y de los hábitos y tradiciones de la sociedad, es lo más importante que existe tanto en lo personal como a nivel organizacional pues es el que pone en marcha los recursos materiales y tecnológicos para el buen funcionamiento de la organización.

Según Páscuali. (2009), afirma “Que el ser humano es lo más importante en la organización está basada en varios aspectos fundamentales, como: el ente humano por sí mismo requiere de respeto y consideración (p.130). Las relaciones

que resulten de la interrelación entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización.

Ninguna persona es una solitaria entidad, pues todo individuo existe concomitantemente en la otra, y el estudio de la dirección como sub-estudio de la humanidad, representa una investigación de esa dualidad en existencia. Las relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo tienen un lugar importante en la administración laboral. Hemos visto las relaciones entre compañeros de trabajo y aquellas que están en diferentes niveles dentro de una organización. También hay diferencia personales culturales que afectan las relaciones personales.

Según Gibson (2003), hay una diferencia cultural e ideológica, y es bueno tener en cuenta las costumbres y maneras de las diversas culturas o clases sociales. El peligro viene cuando nosotros actuamos de estas generaciones, sobre todo cuando están basada en observaciones defectuosas como el contacto ocular, el espacio personal, el enteres en la participación de toma de decisiones y el contacto físico entre personas (p.6).

“Una conducta social acertada implica la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos, opiniones sin castigar ni violar de los demás, esta conducta supone respeto hacia sí mismo y a los derechos y necesidades de otras personas para poder trabajar y vivir en armonía con nuestros compañeros de trabajo debemos conducirnos apropiadamente” (Pascuali,2009,p.155).

### **Características de las relaciones interpersonales**

Según Vefilley (2001), las características para una buena relación interpersonal son:

Personalidad: Proviene del término griego “persona”, que significa máscara, para describir la cara que el individuo le presenta a la sociedad, y lo hace diferente de los demás, con un conjunto de cualidades que lo constituyen, como pueden ser sus valores, ética, inteligencia, carácter, temperamento, responsabilidad, reflexivo, entre otros.

**Motivación:** Es el factor psicológico, consciente o no, que predispone al individuo, que lo “mueve” a realizar sus actividades diarias.

**Comunicación:** En las relaciones se transmite ideas, conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, por medios verbales o no verbales utilizando el lenguaje, gestos; y recibimos respuesta a tales estímulos, como resultado hacemos que nos comprendan y comprendemos a los demás obteniendo una acción a realizar.

**Retroalimentación:** Los seres humanos tratamos de alcanzar objetivos conscientes o inconscientes. Un gran número de ellos está relacionado con otros seres humanos, el ejemplo: la necesidad o deseo de reconocimiento, éxito en nuestro trabajo, crecimiento o mejoramiento de nuestra productividad, en ocasiones actuamos en forma que en realidad nos impide alcanzar los objetivos que deseamos (Pérez y Martínez,2004,p.25).

**Autoconocimiento:** Conocerse a uno mismo implica explorar y aflorar sentimientos, deseos, pasiones, inteligencia, habilidades y autoevaluarse; requiere sentirse íntegro, realizado, aceptado, confiado, identificado consigo mismo, realizar cosas que le gusten, satisfagan, y sentirse útil para los grupos en que participa, organizaciones, vida cotidiana.

**Análisis Transaccional:** Tiene por objeto analizar la naturaleza del hombre, por ello que el hombre debe ser tratado como persona.

**Integración de Grupos.-** Son grupos de personas que se integran para lograr un mismo objetivo y tienen relación en los roles y status que posee cada integrante, al estar en grupo tiene que haber respeto a las ideas, costumbres, cultura para vivir en armonía.

### **Tipos de relaciones interpersonales**

**Positivas:** Cuando existe un clima de confianza entre las personas, se logran armonizar los conflictos entre la organización formal (estructura y organización

que el grupo recibe del exterior) con la informal (grupos pequeños unidos por intereses comunes) y producto de ello se obtiene (Tamayo,2011,p.31):

Elevado espíritu de cuerpo en la organización (los integrantes se sienten parte de un equipo).

Autodisciplina del personal (se esmeran por cumplir con sus funciones de la mejor manera y sin recibir presión de sus superiores).

Moral alta del grupo (las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores).

Lealtad en la organización (los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos).

Participación de los componentes (todos participan activamente)

Iniciativa del personal.

Adaptación y estabilidad en el trabajo (Los integrantes se adaptan con facilidad y existen menos conflictos entre ellos).

Equidad en el comportamiento de los integrantes.

**Negativas:** En el grupo de trabajo, predominan celos, resentimientos y las suspicacias, generan descontento, incomodidad, relajamiento, de la disciplina y del espíritu de cuerpo; fatiga e inseguridad; irritabilidad; enojo e incremento de enemistades; aumento de errores y accidentes; ausentismo y rotación alta del personal; reducción de la producción, de la eficiencia, eficacia y efectividad.

Las relaciones interpersonales negativas, pueden contribuir a cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva (desatención, poca o falta de concentración, memoria, etc), poca o ninguna motivación, baja autoestima, fatiga, estados depresivos, estrés laboral, ausentismo laboral, pérdida de valores, mayor frecuencia de accidentes laborales, pérdidas económicas en la producción y productividad laboral (Tamayo,2011,p.33).

### **Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Según el Ministerio de Salud del Perú (2014), las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos, percepción, actitudes y trato (p.11). Se trata también de la capacidad para resolver problemas que dichas relaciones

pueden plantear. Los principales problemas de la organización a los que tienen que hacer frente el hospital se manifiestan no solo en el nivel colectivo, sino también en el nivel individual, el nivel de las relaciones entre el individuo y el grupo.

Según Campos (2012), las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas (p.23). Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

Martínez (2004), insiste en que la educación emocional es imprescindible para facilitar actitudes positivas ante la vida, que permiten el desarrollo de habilidades sociales, estimulan la empatía y favorecen actitudes para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones (p.19). Hoy en día, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en determinados ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo o el desarrollo de una cartera propia de clientes son necesarios.

García (2005), señala que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes momentos (p.7). Tiene como objetivo conseguir que una organización, no solo sea eficaz en lo técnico y económico, sino, al mismo tiempo, satisfactoria para los individuos y los grupos que la conforman.

Contreras (2012), refirió que una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas; donde la definición operacional de la variable relaciones interpersonales a partir de sus dimensiones manejo de la comunicación, ambiente e colaboración, actitudes socioafectivas, y resolución de conflictos (p.20).

### **Dimensión manejo de la comunicación**

La comunicación es la transmisión de información entre dos o más seres, en nuestro caso profesionales de enfermería, que permiten vía ella una relación acorde según su fluidez (Lowe, 2005,p.42). La salud y la enfermería pueden ser entendidos de diversa forma; y, abordará con diferente criterio el uso en el proceso de relación interpersonal (Torres,1991,p.16). Cuando se ve a la salud desde una perspectiva unidireccional, se tiende casi inconscientemente a no dar valor a la expresión personal de las enfermeras y no considerar esas instancias de autoexpresión e interlocución como componentes ineludibles del proceso de atención.

La comunicación, es un proceso complejo y global del que la enfermera es solo parte y el lenguaje verbal, uno de sus componentes, aunque quizás el más significativo y eficaz para el ser humano (Rojas,2010,p.37). Dentro de la comunicación verbal, la oral merece atención especial en las instituciones de salud, ya sea por frecuencia de uso (siendo esta mayor que el de la escrita) como también porque la tradicional falta de sistematización de los procesos y formalizaciones de la enseñanza y aprendizaje, exige un innovador esfuerzo en cuanto al rigor metodológico para el diseño de materiales didácticos. (Blanco,2012,p.14).

Jara (2012), refirió que dentro de una institución, la comunicación es importante porque enlaza las actividades de las diversas instancias de la organización, contribuyendo al funcionamiento de la estructura organizativa (p.39). Mantiene informados a los miembros de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Dinamiza a la organización, favorece las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones conflictivas.

Blay (2012), señala que el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes, es allí donde surgen conflictos; en este sentido, es necesario estar abiertos, flexibles y establecer estrategias comunicativas que contribuyan a generar relaciones

armoniosas, ya que el logro de los objetivos en una institución está asociado, de manera importante al buen manejo de relaciones, teniendo como base la comunicación (p.6).

### **Dimensión ambiente de colaboración**

Espinar (2009), sostiene que el ambiente de colaboración se refiere abstractamente a todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto (p.14). Nuestro acontecer está dado en dos agentes de enseñanza como son los médicos y las enfermeras, luego los primeros sobre los propios colegas y los segundos sobre sus pares. También cuando ayuda a una persona a hacer algo que se le dificulta acaso de que no pueda hacerlo.

La armonía y el consenso son dos elementos clave dentro de una organización, pero cuando quieres que tu negocio crezca, demasiado entendimiento entre las partes puede convertirse en un obstáculo para agilizar la toma de decisiones. Si quieres ser un líder efectivo, motiva a tus colaboradores para que piensen por sí mismos en lugar de seguirte ciegamente. Por supuesto que resulta tentador contratar personas que piensan igual que tú y que hablan el mismo lenguaje, pues evita que se presenten conflictos cotidianos.

Jara (2012), señala que la confianza, compromiso y la colaboración son factores indispensables para generar un ambiente laboral sano, coinciden que para crearlas y fomentarlas, son necesarias las expectativas claras entre empleados y directivos y el planteamiento de retos que generen lealtad; un excelente lugar de trabajo no es producto del azar, es el resultado del esfuerzo de líderes y colaboradores que en conjunto construyen ambientes laborales idóneos en pro de la rentabilidad de las organizaciones, también del desarrollo de las personas (p.25).

Brown (2011), señala que el compromiso es un lazo emocional que une a los colaboradores con la organización (p.33). El generarlo es todo un reto debido a los constantes cambios en el mercado laboral, sin embargo es importante para generar sentido de pertenencia hacia la organización y retener al talento más

competitivo y especializado. Un excelente lugar de trabajo no es producto de la casualidad, es el resultado del esfuerzo de líderes y colaboradores que en conjunto construyen ambientes laborales idóneos no solo en pro de la rentabilidad de las organizaciones, sino también del desarrollo de las personas.

### **Dimensión actitudes socioafectivas**

El desarrollo socio-afectivo para Fernández (2012), requiere una labor de mediación en que se aprovechen al máximo potencialidades de la interacción: medico-enfermeras, enfermeras, y grupos sociales-enfermeras; forma parte de la conducta adaptativa (p.12). Las investigaciones muestran que el desarrollo de habilidades socio emocionales en las enfermeras afecta significativamente el ambiente de aprendizaje en los hospitales, que se hace más cálido, seguro y protector. Los miembros de salud mejoran su capacidad de relacionarse entre sí, se hacen capaces de resolver pacíficamente conflictos, y desarrollan mayor conciencia de las necesidades, intereses y emociones de los demás.

En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La amabilidad está ligada con el afecto y cariño; las palabras amables producen una sensación agradable, calman, aquietan y consuelan a quien las oye; la cortesía son las pruebas de atención o respeto de una persona a otra y sus factores son la justicia, la modestia y el tratar igual a todos. Los buenos modales se demuestran con el comportamiento según las costumbres o normas sociales vigentes (Tamayo,2010,p.23).

Es la técnica de llevarse bien con la gente e influir positivamente, de los sentimientos de otro individuo; conjunto de expresiones que indican el reconocimiento preciso por parte de la persona acerca de los sentimientos, motivos y significados subyacentes a las comunicaciones. Menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se da a través del buen trato y amigabilidad del jefe y los integrantes del grupo (Tamayo,2010,p.24).

Es la aceptación de las ideas, sentimientos y experiencias, además del potencial de autorrealización. Cuando esto ocurre se ponen las condiciones para el desarrollo y mantenimiento del respeto de uno mismo. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos sin por ello dejar de expresar lo que se quiere de forma directa, abierta y honesta (Tamayo:,2010,p.27).

### **Dimensión resolución de conflictos**

Un estudio de Pérez y Martínez (2010), realizó una compilación de casos para evaluar el impacto de los programas de desarrollo de habilidades socio emocionales y éticas en el mejoramiento de las actitudes, y rendimiento en los hospitales (p.35). Encontraron que; mejoraba la percepción de la atención y el entorno como ambientes seguros y ordenados; aumentaban las relaciones de cuidado, lo que fomenta el compromiso y contacto con los pacientes; había una mayor cercanía con los enfermeros; una buena alianza con los usuarios para el apoyo del aprendizaje y comportamiento positivo.

Se ha visto que la generación de un buen ambiente, producto del desarrollo de las habilidades socio afectivas de las enfermeras, tiene efecto también sobre los médicos. Una investigación de Pérez y Martínez (2010), mostró que “los centros de salud caracterizadas por relaciones de cuidado y de confianza tienden a tener más enfermeras que experimentan con prácticas innovadoras de enseñanza y que buscan mayor contacto con los pacientes” (p.37).

En ese sentido, es normal que en una empresa se presenten situaciones que amenazan con desestabilizar el ambiente laboral y afectar la cultura de la organización. Son estas situaciones las que desencadenan los conflictos laborales, que pueden ser entendidos como enfrentamientos entre dos o más partes derivados de múltiples causas, incluyendo desacuerdos, intereses contrarios, opiniones divergentes o falta de empatía entre los involucrados.

Los conflictos pueden clasificarse como funcionales (en los que se

presenta disposición al diálogo y a la resolución, procurando el bienestar de la organización) o disfuncionales (en los que se afecta la productividad y el buen desempeño de los trabajadores, poniendo en riesgo la estabilidad de la empresa). En un conflicto funcional el líder ejerce como mediador y toma una posición neutral que llama a la conciliación y a la búsqueda de acuerdos. La buena gestión de los conflictos puede convertirse en un motor de cambio para la organización y en una oportunidad de mejora (Pérez y Martínez,2010,p.29).

### **1.2.2. Rendimiento laboral**

Para Chiavenato, (2008), la evaluación del rendimiento debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas, para esto se debe tener en cuenta lo siguiente: La evaluación debe abarcar no solo el rendimiento en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos. Rendimiento y objetivos deben ser temas inseparables en la evaluación de rendimiento (p.14).

Debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión personal observada en el trabajo. La evaluación se debe concertar en un análisis objetivo del rendimiento y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y rendimiento son cosas distintas.

Debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado, ya que la evaluación tiene que beneficiar a la organización y al empleado.

Uría (2011), afirmó que “el rendimiento laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodio conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo” (p.155).

Valqui (2014) rendimiento es la influencia en gran parte por las expectativas del empleador sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, por lo tanto, el rendimiento se relaciona con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los

objetivos de la empresa (p.83). Se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización equipándolo para producir eficacia y eficiencia.

Sin embargo Chiavenato (2008), mencionó que las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el rendimiento laboral, tenemos: Autoevaluación de rendimiento, lo ideal sería que cada persona evaluase su propio rendimiento tomando como base algunas referencias como criterios para evitar la subjetividad implícita en el proceso, las organizaciones han desarrollado esquemas de autoevaluación colectiva, la cual ha dado excelentes resultados. (p.21).

### **Importancia del rendimiento laboral**

Dubraska (2010), refirió que el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos de enfermería tales como: bachilleres, técnicos y licenciados (p.73). Siendo el desempeño del profesional en enfermería visto como el trabajo que realiza en relación al nivel jerárquico que éste asume al permanecer en un área de especialización o servicio designado por el departamento de enfermería.

Según Chiavenato, (2002), en los centros de salud de los profesionales de enfermería se basa en proporcionar atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística (p.33). Aplicando el proceso de enfermería, como una herramienta principal en la práctica profesional. En lo que respecta al rendimiento de enfermería.

Chiavenato, (2002) resalta que: “sólo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente” (p.21).

Quiroz (2013), por ende el personal de enfermería debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la promoción y mantenimiento de la salud de los pacientes, así como proporcionar los cuidados necesarios cuando

éstos se encuentran enfermos (p.65). Esto conlleva a tomar decisiones en la gestión del cuidado y permite conocer el desempeño laboral; con una idea mucho más exacta o precisa que cada profesional de enfermería posee, el cual permite observar la calidad de trabajo de cada profesional en su práctica diaria.

Quiroz (2013), por otro lado, le proporciona al profesional de enfermería la oportunidad de conocer la opinión que sobre su trabajo tienen los supervisores (p.31). En este sentido el desempeño en el área de enfermería tiene como base fundamental la relación y transmisión de información hacia sus directivos y de igual forma hacia los compañeros ocupantes de cargos en la institución donde laboran.

### **Características del rendimiento laboral**

Blay (2011), señaló que la competencia profesional es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión (p.48). Los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende. Dentro de este contexto, el profesional de enfermería en su quehacer profesional, busca cumplir los objetivos trazados por la institución, ofrecer cuidados específicos a los pacientes a su cargo y desenvolverse en áreas administrativas inherentes a su cargo.

Alles (1993), en consideración a lo mencionado anteriormente, los autores Spencer; definen la competencia como una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionado con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en trabajador o situación (p.113). Adicional a ello, la competencia profesional puede desarrollarse con dos objetivos: con fines diagnósticos, toma en consideración la calidad del aprendizaje, con fines académicos (asignatura, cursos como profesionales o especialista), a partir de lo acotado por el autor, la competencia profesional aumenta por el nivel de exigencia en los profesionales de enfermería para desarrollar sus actividades.

Según Alles (1993), dentro de este contexto, se resalta que el profesional de enfermería en su quehacer profesional, busca cumplir los objetivos trazados por la institución, ofrecer cuidados específicos a los pacientes a su cargo y desenvolverse en las áreas administrativas inherentes a su cargo (p.89). Asimismo, en las competencias profesionales existen una gama de interpretaciones y matices debido a lo dinámico de esta profesión en su acción cotidiana.

Para los efectos del presente estudio, la dimensión competencia profesional se define a modo operacional, como las relacionadas con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en enfermería el cumplimiento de sus diarias actividades.

### **Evaluación de rendimiento laboral**

Una organización no puede adoptar cualquier sistema de evaluación del rendimiento. El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el rendimiento, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal.

Por norma general, el departamento de recursos humanos desarrolla evaluaciones del rendimiento para los empleados de todos los departamentos. Esta centralización obedece a la necesidad de dar uniformidad al procedimiento. Aunque el departamento de personal puede desarrollar enfoques diferentes para ejecutivos de alto nivel, profesionales. (Chiavenato,2001,p.19).

Según Dessler (2011), hay varias razones por las cuales debe evaluarse a un empleado. En algunos casos la intención principal es beneficiar al trabajador. En otros, el principal beneficiario es la organización. En otros casos más, los datos de la evaluación pueden satisfacer múltiples necesidades tanto del individuo como de la empresa (p.74).

Sin embargo Dessler (2011), menciona 4 motivos que debemos evaluar a los trabajadores: La evaluación permite tomar decisiones respecto a sueldos y ascensos (p.79). Puede el subordinado y el jefe analizar la conducta laboral del subordinado, corregir deficiencias y reforzar lo que se hace bien. Planifica las carreras de las personas mediante lo observado de sus virtudes y de sus defectos.

La evaluación ayudará a administrar y mejorar el rendimiento de su empresa dentro de las finalidades para las que se puede utilizar la evaluación del rendimiento a los colaboradores, tenemos: Evaluar el rendimiento y comportamiento de los empleados, proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, mejorar los patrones de actuación de los empleados, detección del grado de ajuste persona-puesto. Establecimiento de sistemas de comunicación dentro de la empresa, implantación de un sistema que motive a los empleados a incrementar su rendimiento.

### **Dimensiones del rendimiento laboral**

Para Benavides (2012), sostuvo que el rendimiento laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño (p.51). Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos.

La administración de rendimiento laboral, se define como un proceso el cual busca asegurar que los procesos organizacionales se ejerzan a tiempo, de esta forma se logra una productividad máxima de los empleados, de equipos y de la organización misma; considerándose un elemento importante para el logro las metas estratégicas organizacionales al poder medirse y con ello valorar la fuerza del trabajo (Wayne,2010,p.67).

El rendimiento laboral entonces viene dándose en la forma como cada persona ejerce su trabajo dentro la institución acorde a sus normas y directivas presentes, pero hablar de desempeño laboral de un profesional de salud es un tanto diferente esto debido a que el comportamiento de ellos se da durante el proceso de atención a los usuarios y el brindar una buena calidad de atención depende en gran medida también de los recursos disponibles en la institución (Wayne,2010,p.69).

El rendimiento laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud. Asimismo, las dimensiones del rendimiento laboral son la calidad laboral, trabajo en equipo, eficacia laboral, y eficiencia laboral (Wayne,2010,p.72).

### **Dimension calidad laboral**

A decir de Chiavenato (2006) “Aplicación concreta de una filosofía humanista a través de métodos participativos, con el objeto de modificar uno o varios aspectos del medio ambiente del trabajo para crear una nueva situación más favorable a la satisfacción de los empleados y a la productividad de la empresa” (p.58). Asimismo, Chiavenato (2006) “Capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa las necesidades de usuarios, atributos de calidad; oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad, comodidad y cortesía en la atención” (p.53).

Chiavenato (2006), señala que la calidad de vida laboral asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos en la productividad y la calidad de vida, es decir, las organizaciones deben preocuparse indiscutiblemente por el recurso humano

que propicia la satisfacción de sus objetivos ya que mientras mejores recursos se le provea al empleado mejor rendimiento se va a lograr a nivel empresarial (p.56).

La calidad laboral determina directamente la productividad de los colaboradores de la empresa; es decir, la productividad depende de la motivación, satisfacción y felicidad con la que los colaboradores desarrollen su trabajo día tras día. El exceso de trabajo, como jornadas laborales mayores a ocho horas, no sólo implica riesgos en la salud y bienestar del trabajador, si no que su capacidad y motivación pueden reducirse notablemente (Chiavenato,2006,p.59).

La productividad está determinada por la seguridad y flexibilidad con que el trabajador desarrolle planes para equilibrar el trabajo con su vida personal. Un trabajador tranquilo y con buena actitud que esté en un contexto de calidad laboral positiva en el cual pueda desarrollar sus competencias y creatividad, está mejor preparado para afrontar todos los desafíos que se presenten, en vez de caer en graves consecuencias físicas y emocionales. Una forma de hacer esto es incluir en nuestra rutina hábitos que nos permitan realizar actividades de una manera más confortable y eficiente, evitando el estrés y la sobrecarga de trabajo.

### **Dimensión trabajo en equipo**

Es un proceso socializado y activo, que busca el trabajo colectivo, cooperativo y formación de la personalidad de sus integrantes y territorio en un escenario aceptable. En el trabajo en equipo los participantes tienen que adaptarse y convertirse en miembros activos y responsables de ese grupo; situarse de tal modo, que no tengan inconvenientes en cuanto a su edad cronológica, sus deseos y aspiraciones. El trabajo en equipo implica un grupo de personas trabajando de manera coordinada en la ejecución de un proyecto; el equipo responde del resultado final y no cada uno de sus miembros de forma independiente.

Cada miembro está especializado en un área determinada que afecta al proyecto. Cada miembro es responsable de un cometido y sólo si todos cumplen su función, será posible sacar el proyecto adelante (Chiavenato,2006,p.63). Como

una alternativa del trabajo en equipo, cooperativo que busca el valor de la relación para seguir instrucciones de alguien más competente, quiere decir que interactúan grupos de trabajo, de forma conjunta para llegar a metas comunes.

Es muy común encontrar el concepto de trabajo en equipo especialmente en los ámbitos laborales, donde grupos de personas establecen objetivos específicos comunes. El objetivo de esta modalidad es reunir las capacidades, inteligencias, ideas y destrezas al servicio de una tarea o actividad, con el fin de realizarla de manera más rápida para obtener óptimos resultados. Supone siempre una dinámica especial que puede variar de grupo a grupo y que es, en definitiva, lo que hace que ese conjunto de personas funcione o no (Chiavenato,2006,p.62).

Contar con un buen equipo multidisciplinario es esencial para alcanzar un alto rendimiento en cualquier proyecto. Al apoyarnos en otras personas, podemos hacer cada tarea más rápido, llegar más lejos y tener más impacto. En la actualidad, el concepto está muy relacionado con las dinámicas de trabajo grupal en diferentes ámbitos y áreas como la laboral, estudiantil, e incluso la familiar. La importancia del trabajo en equipo surge por la consideración de que mientras más personas se unan de manera comprometida para la realización de una actividad.

### **Dimensión eficacia laboral**

Para Chiavenato (2006) La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado"; del libro (p. 20).

Según Herzberg (2010). Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos, considerado como una medida del logro de resultados" (p.49).

Chiavenato (2006) "El tipo de cumplimiento de los objetivos planteados. En qué medida la institución está cumpliendo con los objetivos fundamentales" (p.60).

–La organización que promueve la eficacia de sus trabajadores está propiciando a su vez un cambio importante en quienes el responsable de los resultados de la empresa. No se trata de pensar únicamente en que es lo que la organización puede hacer para que sus trabajadores sean más eficaces, sino también de pensar en que es lo que los trabajadores pueden hacer para que la organización sea más eficaz, sus indicadores son: Logro de objetivos, Actitudes y Efectividad.

Chiavenato (2006) La eficiencia es algo que se debe trabajar día a día, sobre todo actualmente que tenemos miles de inputs alrededor que nos distraen a la mínima y que consiguen que nuestro nivel de eficacia disminuya (p.63). Trabajar en una oficina frente a un ordenador es una puerta gigante siempre abierta hacia la distracción, las mensajerías instantáneas, redes sociales. Por ésto, en las empresas debería ser imprescindible trabajar sobre técnicas y métodos para que todos los miembros del equipo estén más enfocados en sus objetivos y tareas.

Aumentar la productividad y que el volumen de trabajo estipulado salga en el menor tiempo posible con la máxima calidad. De esta acción se derivan todas como aumentar ventas, generar más y mejores clientes, etc. Si un equipo trabaja de forma eficaz y eficiente, la productividad será mayor y los resultados mucho más óptimos. Esto es clave y todos los líderes (que no jefes), están enfocados a ello.

### **Dimensión eficiencia laboral**

Para Chiavenato (2006). La eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada"; consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (p.51).

Herzberg, (2010) "Relación entre dos magnitudes físicas: producción de un bien o de un servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. Ejemplo costo unitario de producción o costo promedio" (p.32).

Según Chiavenato (2006). Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (p.52)

La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con un mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel capaz de desarrollar sus tareas en el mínimo tiempo posible y con un resultado óptimo. Para ello, es fundamental facilitar a los trabajadores los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas. La productividad es la cantidad de trabajo que un empleado saca adelante durante su jornada laboral. Es importante contar con una plantilla productiva, e incentivar esa productividad facilitando herramientas y procesos de trabajo eficaces (Chiavenato,2006,p.65).

La eficiencia muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable. Un trabajador eficiente aporta tranquilidad a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho. Una empresa está formada por personas que suman valor a un equipo común. Basta con que una persona no sea eficiente para que el trabajo común se vea empañado por la ineficacia concreta de una persona. En la sociedad actual, en la que existe un alto nivel de competitividad a nivel profesional, es fundamental optar por la formación constante para realizar cursos, asistir a congresos, participar en tertulias, leer libros y así perfeccionar el currículum de una forma constante gracias al cumplimiento de nuevas metas que están en la línea de la eficiencia.

### **1.3. Justificación**

#### **Justificación teórica**

El estudio se basa en la teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau, mediante lo promoción del desarrollo de las habilidades del paciente para afrontar los problemas y conseguir un estado saludable; es un proceso mutuo y de cooperación que intenta resolver el problema. Peplau contempla el proceso de

enfermería como una serie de pasos secuenciales que se centran en las interacciones terapéuticas. Incluye la utilización de las técnicas de resolución de problemas por la enfermera y el paciente; según Peplau tanto la enfermera como el paciente aprenden el proceso de resolución de problemas a partir de su relación.

### **Justificación práctica**

El estudio es de suma relevancia ya que los hallazgos permitirán ofrecer información actualizada sobre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del profesional de enfermería, para implementar estrategias que desarrollen y/o potencialicen relaciones interpersonales saludables entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia, favoreciendo de esta manera la salud mental y un mayor desarrollo de dichos profesionales, ya que la intervención en relaciones interpersonales favorecerá al enfermero no solo a nivel personal sino que reforzará su buen desenvolvimiento como miembro del equipo de enfermería e interdisciplinario.

### **Justificación metodológica**

Con el estudio, se podrá identificar la relación que pueda existir las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, y así aportar nuevos estudios de las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, estas generaran nuevos instrumentos de medición de ser el caso y podrán ser usados en otros estudios.

### **Justificación Legal**

Según la Constitución Política del Perú 1993, tenemos: Artículo 22.- Protección y fomento del empleo. El Estado promueve condiciones para el progreso social y económico, en especial mediante políticas de fomento del empleo productivo y de educación para el trabajo. Ninguna relación laboral puede limitar el ejercicio de los derechos constitucionales, ni desconocer o rebajar la dignidad del trabajador; nadie está obligado a prestar trabajo sin retribución o sin libre consentimiento.

## **Realidad Problemática**

En este trabajo se pretende contrastar las teorías sobre las relaciones interpersonales y los modos en que repercuten en el rendimiento del profesional de salud, a fin de que se formulen estrategias y/o un plan de mejora en el cual se proporcione a la enfermera un programa de capacitación de trabajo en equipo, comunicación asertiva, interrelación enfermera–enfermera; que contribuyan en la motivación y desempeño profesional del enfermero(a) repercutiendo favorablemente en la calidad de atención que brinda al usuario y disminuyendo el riesgo a complicaciones y el costo hospitalario.

El estudio es relevante toda vez que ofrezca información pertinente para implementar estrategias que desarrollen y/o potencialicen relaciones interpersonales saludables entre los profesionales de enfermería, debido a que la intervención educativa en cuanto a las relaciones interpersonales favorecerá al enfermero no solo a nivel personal sino que reforzará su buen desenvolvimiento como miembro del equipo e interdisciplinario. Además, se debe implementar programas de promoción de la salud mental, que desarrollen y/o potencialicen las buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería, a fin de favorecer el cuidado de su salud mental y la calidad del servicio que brindan.

En el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, no es ajena, evidenciándose la falta de percepción en relación con el rol de los líderes, poca empatía, escasa aceptación entre los miembros del equipo de trabajo, que ha conllevado a un ambiente de poca armonía y tolerancia con el grupo, observándose un clima desagradable, y poca cordialidad. Además de conflictos relacionados con la incompatibilidad de objetivos, trabajo en equipo, antagonismo además de competencia, por lo que se infiere deficiencia en la toma de decisiones, en el apoyo y estímulo que debe poseer un directivo para conseguir metas organizacionales; es decir, que sean capaces de generar un clima organizacional favorable que sea democrático participativo.

De allí la necesidad de realizar el estudio, proporcionará aportes al mejoramiento de las relaciones interpersonales de la enfermera, disminuyendo

conflictos y facilitando un trabajo de grupo con un buen rendimiento laboral.

#### **1.4. Problemas**

##### **General**

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?.

##### **Específicos**

##### **Problema Específico 1**

¿Cuál es la relación que existe entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?.

##### **Problema Específico 2**

¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?.

##### **Problema Específico 3**

¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?.

##### **Problema Específico 4**

¿Cuál es la relación que existe entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?.

## **1.5. Hipótesis**

### **General**

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

### **Específicos**

#### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

#### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

#### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

#### **Hipótesis Específica 4**

Existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

## **1.6. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y

rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

## **Específicos**

### **Objetivo Específico 1**

Determinar la relación que existe entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

### **Objetivo Específico 2**

Determinar la relación que existe entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

### **Objetivo Específico 3**

Determinar la relación que existe entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

### **Objetivo Específico 4**

Determinar la relación que existe entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

## **II. Marco Metodológico**

## 2.1. Variables

### Variable 1: Relaciones interpersonales

#### Definición conceptual

Fernández (2010) define relaciones interpersonales como “Las relaciones interpersonales son el conjunto de contactos que tenemos los seres humanos como seres sociables con el resto de las personas (p.37). Es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás”.

#### Definición operacional

Son aquellas manifestaciones que presentan las personas o individuos para relacionarse o interactuar con sus pares o entorno; es decir, durante su jornada laboral, social, y familiar; es decir, son aquellas manifestaciones de interacción entre los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, en cuanto al manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas, y resolución de conflictos.

### Variable 2: Rendimiento laboral

#### Definición conceptual

Chiavenato (2006), quien afirma “el rendimiento laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.57). Sobre la base de esta definición se plantea que el rendimiento laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, y eficaz con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

#### Definición operacional

Son aquellas actitudes y manifestaciones que presentan las personas o individuos para desempeñarse laboralmente de manera eficaz para lograr un objetivo común

personal e institucional; es decir, son a aquellas actitudes laborales para lograr un objetivo común que presentan los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, en cuanto a la calidad laboral, trabajo en equipo, eficacia laboral, y eficiencia laboral.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

### *Operacionalización de las relaciones interpersonales*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valor Final
Manejo de la comunicación	Conversa con las demás personas Expresa sus pensamientos e ideas Respeto la opinión de los demás	01 – 08	Nunca (1)	Bajo
Ambiente de colaboración	Asume los riesgos de su función Actúa de manera positiva con los demás Busca un clima laboral positivo	09 – 16	Casi nunca (2) A veces (3)	32 – 86 Regular
Actitudes socioafectivas	Comunica de manera afectiva a los demás Colabora con las demás personas Tiene una actitud afectiva de manera adecuada	17 – 24	Casi siempre (4) Siempre (5)	87 – 109 Alto 110 – 160
Resolución de conflictos	Busca solución en situaciones problemáticas Realiza acciones para generar el compañerismo Se relaciona positivamente	25 – 32		

Tabla 2.

*Operacionalización del rendimiento laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Ítems	Valor Final
Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	01 – 05	Nunca (1) Casi nunca	Deficiente
Trabajo en equipo	Nivel de concordancia Grado de productividad	06 – 11	(2) A veces	20 – 71 Regular
Eficacia laboral	Logro de actividades Actitudes Efectividad	12 – 16	(3) Casi siempre	72 – 80
Eficiencia Laboral	Productividad Competencia Liderazgo	17 – 21	(4) Siempre (5)	Eficiente 81 – 100

**2.3. Metodología**

Pino (2011), señala que el método utilizado en el estudio fue hipotético deductivo porque tiene varios pasos esenciales a seguir como la observación del fenómeno a estudiar, elaboración de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, comprobación de la hipótesis que debe satisfacer y cumplir nuevos hechos que permitan la experimentación; si existe relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte (p.58).

**2.4. Tipo de estudio**

Valderrama (2010), manifiesta que el tipo de estudio que se utilizó fue básico porque es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera (p.18). Por lo tanto, este estudio describió la realidad problemática de la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

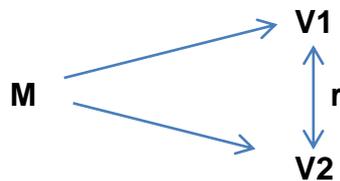
Fernández, Hernández y Batista (2010), sostiene que el estudio de

investigación es una investigación no experimental porque se trabajó con una sola muestra sin necesidad de manipulación alguna de las variables de estudio; y es de corte transversal porque se encargan de recolectar y analizar datos en un momento único o en un momento dado; es decir, que transcurre desde enero a junio 2017 (p.67).

## 2.5. Diseño

Fernández, Hernández y Batista (2010), refieren que el diseño de estudio que se aplicó fue una investigación correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no, significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable, sobre la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte (p.64).

Este diseño correlacional obedece al siguiente esquema:



Dónde:

V1: Relaciones interpersonales

V2: Rendimiento laboral

r: Relación

M: Grupo (Muestra) Profesionales de enfermería

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### Población

Valderrama (2010); refiere que la población es el conjunto de individuos de los que se desea buscar en una investigación (p.23). En el estudio la población estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio

de Emergencia del Hospital de Vitarte; durante el mes de junio del año 2017.

### Muestra

Valderrama (2010); define la muestra como un subgrupo o parte de la población de estudio (p.34). En el estudio por ser una población finita o pequeña; la muestra quedo conformada por el total de la población, constituyéndose en una muestra censal.

### Muestreo

Se utilizó el Muestreo No Probabilístico Intencional por Conveniencia.

Los criterios de inclusión fueron: Todos los profesionales de enfermería asistenciales que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, de ambos sexos, y que hayan firmado el consentimiento informado.

Los criterios de exclusión fueron: Todos los profesionales de enfermería que realizan labor administrativa, que se encuentren de vacaciones, con licencia sin goce de haber, con descanso médico, y que no cumplan con el llenado completo del instrumento.

Tabla 3

*Datos generales del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017*

Datos generales	Categorización	N°	%
Edad	25 a 39 años	34	85.0
	40 a 59 años	06	15.0
	60 a más años	00	00.0
Sexo	Masculino	01	02.5
	Femenino	39	97.5
Tiempo laboral en el servicio de emergencia	1 a 5 años	18	45.0
	6 a 10 años	15	37.5
	Más de 10 años	07	17.5
Tiempo laboral en la institución	1 a 5 años	10	25.0
	6 a 10 años	06	15.0
	Más de 10 años	24	60.0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017

## Interpretación

Con respecto a los datos generales de los profesionales de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte; mayormente son adultos jóvenes con edades comprendidas entre los 25 a 39 años en un 85% (34), son mujeres en un 97.5% (39), vienen laborando en el servicio de emergencia entre 1 a 5 años en un 45% (18), y vienen laborando en la institución más de 10 años en un 60% (24).

### 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se empleará para el presente trabajo de investigación será la encuesta, definida por Mayntz (2010), como aquella búsqueda sistémica de información, que realiza en el investigador con la finalidad de obtener datos que sean objeto de su investigación, para luego reunirlos y conseguir datos agregados durante la evaluación (p.72). Como instrumentos para las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral se utilizará una escala tipo Likert.

#### Ficha Técnica: Instrumento para medir las relaciones interpersonales

Nombre : Escala de Actitudes sobre las relaciones interpersonales

Autor : Yaqueline Isabel López Gonzales

Año : 2017

Lugar : Perú

Contenido : 32 ítems

Dimensiones: Manejo de comunicación (D1), ambiente de colaboración (D2), actitudes socioafectivas (D3), y resolución de conflictos (D4)

Escala : Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5)

Baremo:

D1 : Mala [08; 20], Regular [21; 29] y Buena [30; 40]

D2 : Mala [08; 18], Regular [19; 28] y Buena [29; 40]

D3 : Mala [08; 20], Regular [21; 29] y Buena [30; 40]

D4 : Mala [08; 19], Regular [20; 29] y Buena [30; 40]

DX : Mala [32; 86], Regular [87; 109] y Buena [110; 160]

### **Ficha Técnica: Instrumento para medir el rendimiento laboral**

Nombre : Cuestionario sobre el rendimiento laboral

Autor : Yaqueline Isabel López Gonzales

Año : 2017

Lugar : Perú

Contenido : 21 ítems

Dimensiones: Calidad laboral (D1), trabajo en equipo (D2), eficacia laboral (D3), y eficiencia laboral (D4)

Escala : Nunca (1), Casi Nunca (2), A Veces (3), Casi siempre (4), y Siempre (5)

Baremo:

D1 : Deficiente [05; 11], Regular [12; 18] y Eficiente [19; 25]

D2 : Deficiente [06; 14], Regular [15; 22] y Eficiente [23; 30]

D3 : Deficiente [05; 12], Regular [13; 19] y Eficiente [20; 25]

D4 : Deficiente [05; 13], Regular [14; 17] y Eficiente [18; 25]

DY : Deficiente [21; 561], Regular [57; 72] y Eficiente [71; 105]

## **2.8. Validación y confiabilidad del instrumento**

### **Validez**

Anastasi y Urbina (2010), refiere que la validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuan bien lo hace (p.35). Asimismo, se realizará la validez de contenido, por medio de juicio de expertos conformado por maestros y/o doctores quienes evaluaron la validez del instrumento en base a los criterios de claridad, pertinencia y de relevancia.

Tabla 4.

*Validez de los instrumentos*

Experto	Aspectos de validación		
	Claridad	Pertinencia	Relevancia
Dra. Dora Ponce Yactayo	Si	Si	Si
Mg. Olinda Torres Banda	Si	Si	Si
Dr. Héctor León Castro	Si	Si	Si

**Confiabilidad**

Bernal (2010), sostiene que la confiabilidad es la consistencia de las puntuaciones cuando se examina en distintas ocasiones con los cuestionarios (p.51). Asimismo, la confiabilidad del instrumento fue hallada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, luego de aplicar una prueba piloto aplicada a 15 enfermeras del área de hospitalización del Hospital de Vitarte.

Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando re-copila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. La escala de valores confiables está dada por:

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 5

*Confiabilidad de los instrumentos*

	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Relaciones interpersonales	0.857	32
Rendimiento laboral	0.863	21

## **2.9. Métodos de análisis de datos**

Luego de concluida la recolección de datos, estos fueron procesados en forma manual y mediante el uso de paquete estadístico Microsoft Excel y SPSS versión 25.0; previa elaboración de la tabla de códigos y tabla matriz. Los resultados fueron presentados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva considerando el marco teórico. Asimismo, para determinar la relación entre las variables de estudio se realizó el cálculo de la Prueba de Rho de Spearan.

## **2.10. Aspectos éticos**

Para llevar a cabo la implementación del estudio se consideró contar con la respectiva autorización del Director de la institución y el consentimiento informado de los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

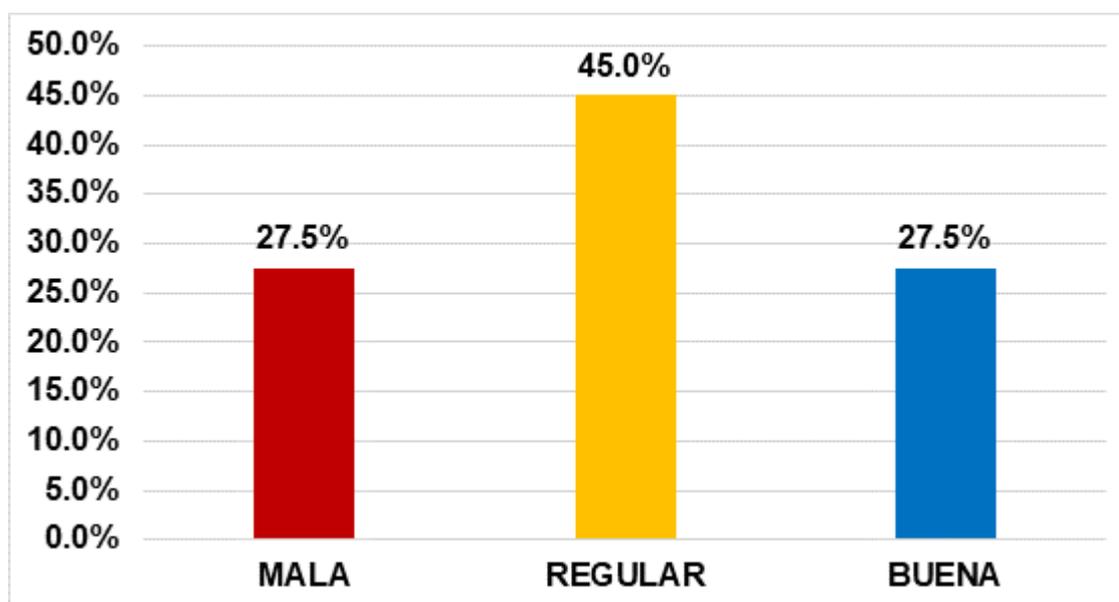
### **III. Resultados**

Tabla 6

*Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

Relaciones interpersonales	Total	
	N	%
Mala	11	27.5
Regular	18	45.0
Buena	11	27.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017



*Figura 1. Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

### **Interpretación**

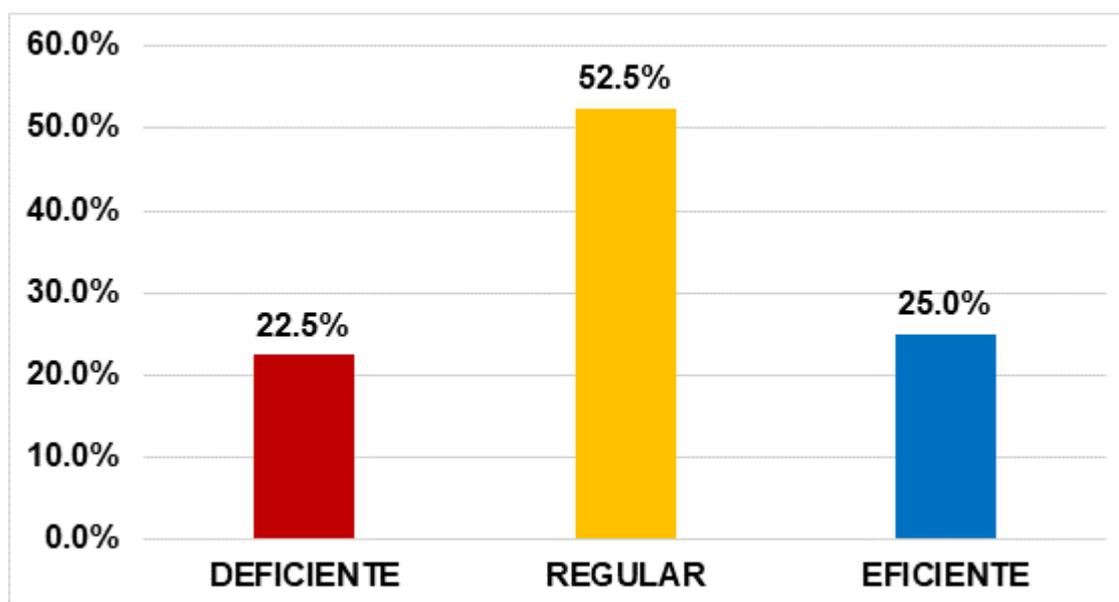
Las relaciones interpersonales que presentan los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte; en mayor porcentaje es regular 45% (18), seguido de buena 27.5% (11), y en menor porcentaje es mala 27.5% (11).

Tabla 7.

*Rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

Rendimiento laboral	Total	
	N	%
Deficiente	09	22.5
Regular	21	52.5
Eficiente	10	25.0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017



*Figura 2.* Rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017

### **Interpretación**

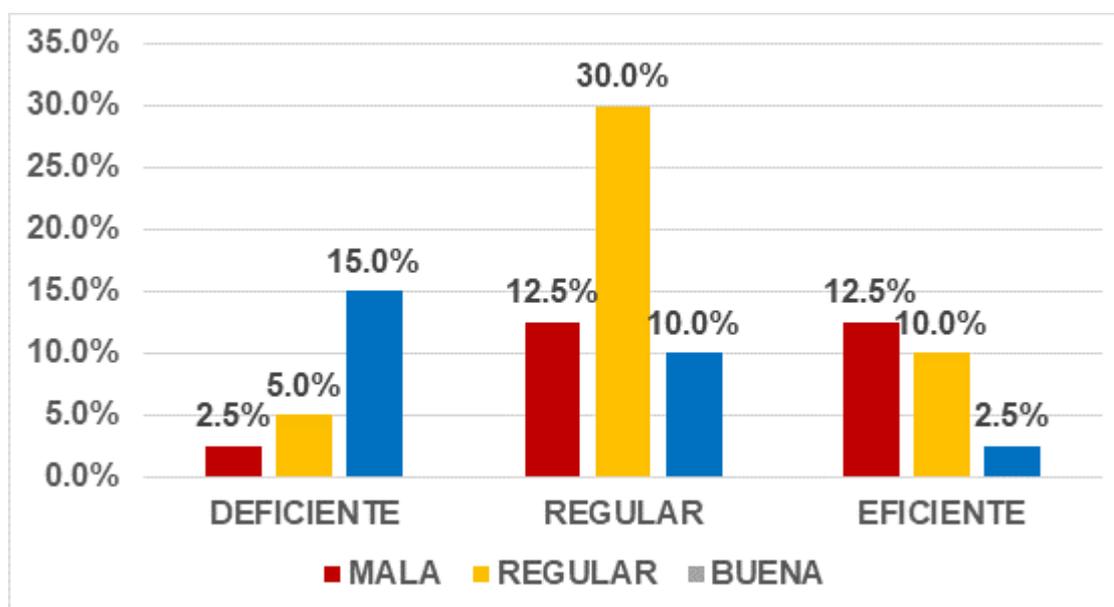
El rendimiento laboral que presentan los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte; en mayor porcentaje es regular 52.5% (21), seguido de eficiente 25% (10), y en menor porcentaje es deficiente 22.5% (09).

Tabla 8.

*Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

Relaciones interpersonales	Rendimiento laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	01	02.5	05	12.5	05	12.5	11	27.5
Regular	02	05.0	12	30.0	04	10.0	18	45.0
Buena	06	15.0	04	10.0	01	02.5	11	27.5
Total	09	22.5	21	52.5	10	25.0	40	100.0

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017



*Figura 3. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

### Interpretación

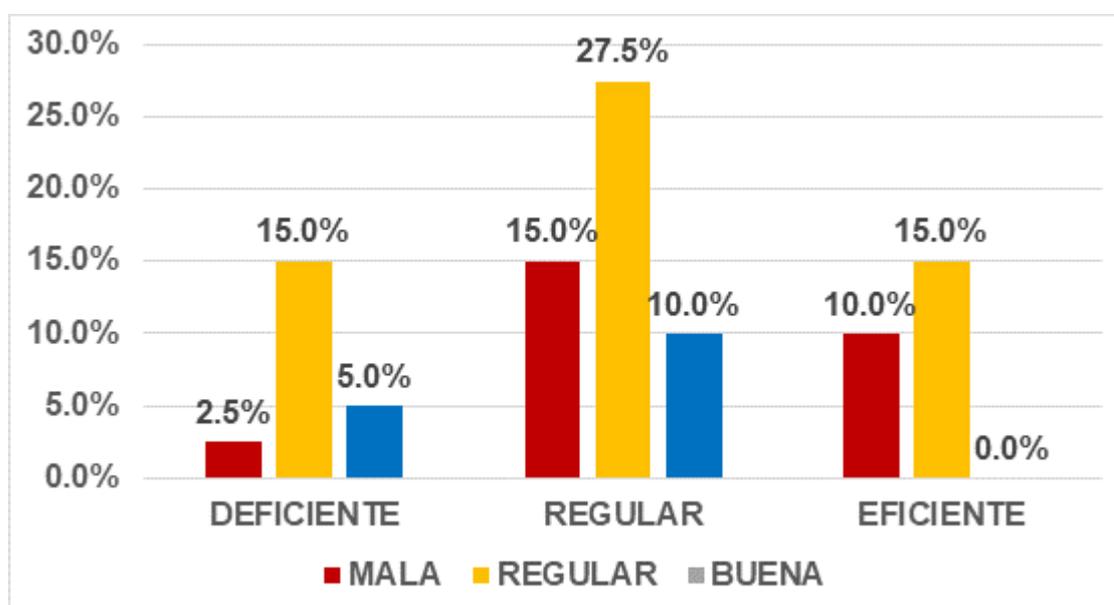
Los profesionales de enfermería con malas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 12.5%, con regulares relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 30%, y con buenas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 10%.

Tabla 9.

*Manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

Manejo de la comunicación	Rendimiento laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	01	02.5	06	15.0	04	10.0	11	27.5
Regular	06	15.0	11	27.5	06	15.0	23	57.5
Buena	02	05.0	04	10.0	00	00.0	06	15.0
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>22.5</b>	<b>21</b>	<b>52.5</b>	<b>10</b>	<b>25.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017



*Figura 4. Manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

### Interpretación

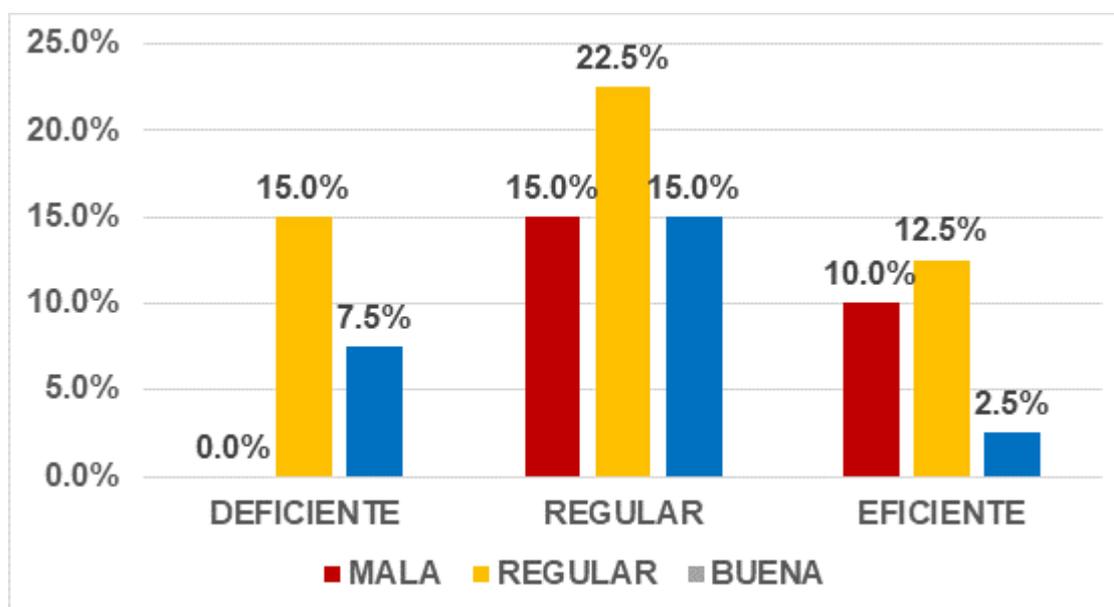
Los profesionales de enfermería con mal manejo de la comunicación presentan un regular rendimiento laboral en un 15%, con regular manejo de la comunicación presentan un regular rendimiento laboral en un 27.5%, y con buen manejo de la comunicación presentan un regular rendimiento laboral en un 10%.

Tabla 10.

*Ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

Ambiente de colaboración	Rendimiento laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	00	00.0	06	15.0	04	10.0	10	25.0
Regular	06	15.0	09	22.5	05	12.5	20	50.0
Buena	03	07.5	06	15.0	01	02.5	10	25.0
Total	09	22.5	21	52.5	10	25.0	40	100.0

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017



*Figura 5. Ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

### Interpretación

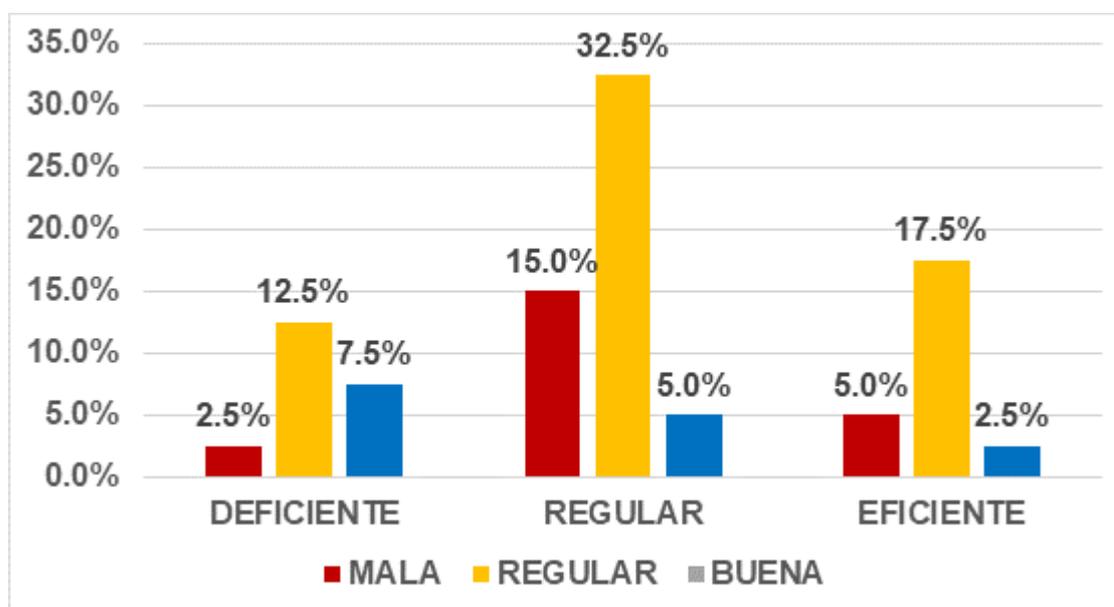
Los profesionales de enfermería con mal ambiente de colaboración presentan un regular rendimiento laboral en un 15%, con regular ambiente de colaboración presentan un regular rendimiento laboral en un 22.5%, y con buen ambiente de colaboración presentan un regular rendimiento laboral en un 15%.

Tabla 11.

*Actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017*

Actitudes socioafectiva	Rendimiento laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	01	02.5	06	15.0	02	05.0	09	22.5
Regular	05	12.5	13	32.5	07	17.5	25	62.5
Buena	03	07.5	02	05.0	01	02.5	06	15%
Total	09	22.5	21	52.5	10	25.0	40	100.0

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017



*Figura 6. Actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017*

### Interpretación

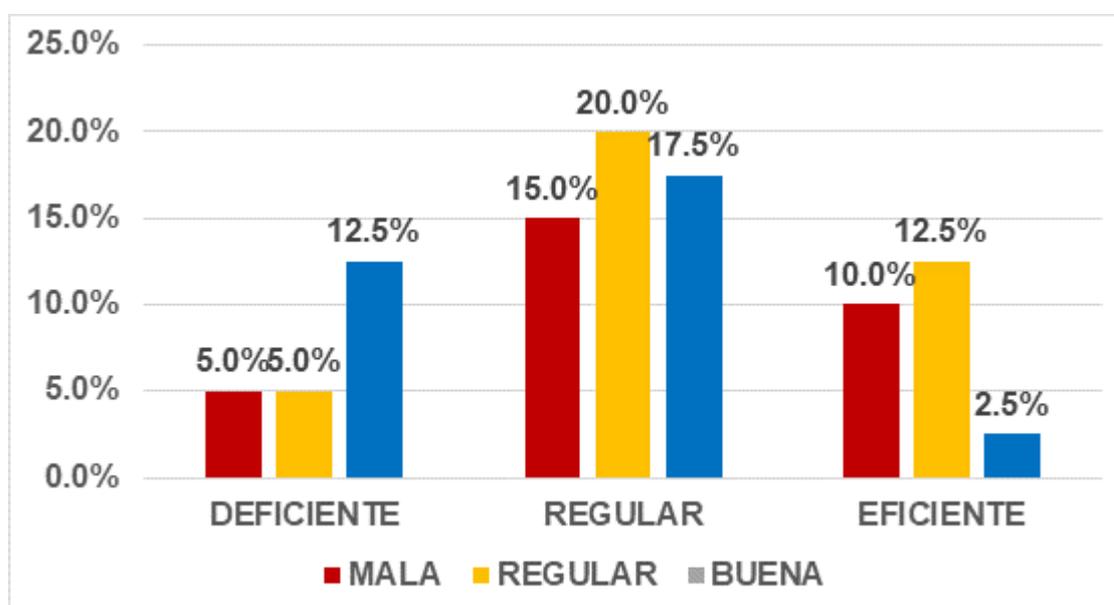
Los profesionales de enfermería con malas actitudes socioafectivas presentan un regular rendimiento laboral en un 15%, con regulares actitudes socioafectivas presentan un regular rendimiento laboral en un 32.5%, y con buenas actitudes socioafectivas presentan un regular rendimiento laboral en un 5%.

Tabla 12.

*Resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017*

Resolución de conflictos	Rendimiento laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	02	05.0	06	15.0	04	10.0	12	30.0
Regular	02	05.0	08	20.0	05	12.5	15	37.5
Buena	05	12.5	07	17.5	01	02.5	13	32.5
<b>Total</b>	<b>09</b>	<b>22.5</b>	<b>21</b>	<b>52.5</b>	<b>10</b>	<b>25.0</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017



*Figura 7. Resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017*

### Interpretación

El profesional de enfermería con mala resolución de conflictos presentan un regular rendimiento laboral en un 15%, con regular resolución de conflictos presentan un regular rendimiento laboral en un 20%, y con buena resolución de conflictos presentan un regular rendimiento laboral en un 17.5%.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

H0 No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

H1 Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Tabla 13

*Correlaciones: relaciones interpersonales \* rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,439
		Sig. (bilateral)	,005
		N	40

### Interpretación

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis Específica 1

H0 No existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

H1 Existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Tabla 14

*Correlaciones: manejo de la comunicación \* rendimiento laboral*

		Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Manejo de la comunicación	
	Coeficiente de correlación	,475
	Sig. (bilateral)	,006
	N	40

### Interpretación

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.475, con un p-valor de 0.006 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis Específica 2

H0 No existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

H1 Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Tabla 15

*Correlaciones: ambiente de colaboración \* rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Ambiente de colaboración	Coeficiente de correlación	,358
		Sig. (bilateral)	,004
		N	40

### Interpretación

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.358, con un p-valor de 0.04 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis Específica 3

H0 No existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

H1 Existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Tabla 16

*Correlaciones: actitudes socioafectivas \* rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Actitudes socioafectivas	Coeficiente de correlación	,467
		Sig. (bilateral)	,003
		N	40

### Interpretación:

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.467, con un p-valor de 0.003 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis Específica 4

H0 No existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

H1 Existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Tabla 17

*Correlaciones: resolución de conflictos \* rendimiento laboral*

			Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	,479
		Sig. (bilateral)	,004
		N	40

### **Interpretación:**

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.479, con un p-valor de 0.004 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir, existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## **IV. Discusión**

Luego del análisis de los resultados se halló que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Al respecto el estudio de Lapeña (2014), reportó hallazgos similares donde los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en ellos sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ende, las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería son indispensables para lograr los objetivos organizacionales; es decir, se procurará la satisfacción de las necesidades, y solo satisfechos podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas. Por todo ello, las relaciones interpersonales son indispensables para lograr los objetivos organizacionales, pues mediante los contactos que establezcan entre las personas se procurará la satisfacción de las necesidades, y solo estas podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas. Al respecto, las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el rendimiento de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla.

Por otro lado se halló que existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Al respecto el estudio de Oñates (2012), reportó hallazgos similares donde consideran los factores individuales determinantes en el rendimiento laboral y entre ellos destacan las capacitaciones y las responsabilidades; mientras que, en igual porcentaje, estimaron muy determinantes organizacionales, resaltando aspectos de estructura-cultura, la asignación de vehículos, distribución de insumos, la disposición de los equipos médicos y condiciones de la infraestructura. Por ende, la comunicación, es un proceso complejo y global del que la educación es solo parte y el lenguaje verbal, uno de sus componentes, aunque quizás el más significativo y eficaz; es decir, la comunicación, es un proceso complejo y global del que la enfermera es solo parte y el lenguaje verbal, aunque quizás el más significativo y eficaz para el ser humano, la oral merece una atención especial en todas las instituciones de salud, ya sea por la frecuencia de uso como también porque la tradicional falta de sistematización de procesos y formalizaciones de la enseñanza y el aprendizaje

en salud, exige un innovador esfuerzo en cuanto al rigor para el diseño de materiales didácticos.

Asimismo, se halló que existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Al respecto el estudio de González (2010), reportó hallazgos similares donde para poder cuidar es necesario poseer conocimientos que le permitan ser reconocida como una profesional experta en el cuidado de la salud, por lo que, se espera que el más alto resultado del conocimiento de enfermería se compruebe a través del contacto cálido y afectivo y, en situaciones prácticas, a través de la interacción enfermera-paciente. El ambiente de colaboración se refiere abstractamente a todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en conjunto, esta dado en dos agentes de enseñanza como son los médicos y las enfermeras. Para el establecimiento del manejo de las relaciones interpersonales es necesario manejar un ambiente de colaboración, debe definirse el rol que deben desempeñar los médicos y enfermeros, que constituyen los componentes personales del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Además, también se halló que existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Al respecto el estudio de Mejía (2010), reportó hallazgos similares donde la enfermera puede acercarse a los significados que éstos asignan a la enfermedad, a los comportamientos y a los sentimientos, para incorporarlos al cuidado y ayudarlos a dirigir sus potencialidades hacia formas útiles para sobrellevar sus dolencias. Por ende, el desarrollo socio-afectivo requiere una labor de mediación en que se aprovechen al máximo las potencialidades de la interacción que forma parte de la conducta adaptativa del sujeto; es decir, requiere una labor de mediación en que se aprovechen al máximo las potencialidades de la interacción: medico-enfermeras, enfermeras, y grupos sociales-enfermeras; forma parte de la conducta adaptativa del sujeto. Las investigaciones muestran que el desarrollo de habilidades socio emocionales en las enfermeras afecta significativamente el ambiente de

aprendizaje en los hospitales, que se hace más cálido, seguro y protector. Los miembros de salud mejoran su capacidad de relacionarse entre sí, se hacen capaces de resolver pacíficamente los conflictos, y desarrollan mayor conciencia de las necesidades, intereses y emociones de los demás, apoyándose y colaborando de mejor manera.

Finalmente, se halló que existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. Al respecto el estudio de Arias (2012), reportó hallazgos similares donde las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería. Se ha visto que la generación de un buen ambiente, producto del desarrollo de las habilidades socio afectivas de las enfermeras, tiene efecto también sobre los médicos; por ende, los centros de salud caracterizadas por relaciones de cuidado y de confianza tienden a tener más enfermeras que experimentan con prácticas innovadoras de enseñanza y que buscan mayor contacto con los pacientes.

## **V. Conclusiones**

- Primero:** Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.
- Segundo:** Existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.475, con un p-valor de 0.006 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.
- Tercera:** Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.358, con un p-valor de 0.004 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.
- Cuarto:** Existe relación significativa entre las actitudes socioafectivas y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.467, con un p-valor de 0.003 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.
- Quinto:** Existe relación significativa entre la resolución de conflictos y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.479, con un p-valor de 0.004 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4.

## **VI. Recomendaciones**

- Primero:** Supervisar las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, de forma periódica con el fin de mantener un ambiente apropiado y productivo.
- Segundo:** Sugerir a los directivos del Hospital de Vitarte, ver los medios apropiados para una mejor comunicación en el profesional de enfermería, proponiendo estrategias o condiciones óptimas para mejorar las relaciones interpersonales.
- Tercero:** Realizar reuniones quincenales o una vez al mes para tratar los logros y fracasos del servicio para mantener una comunicación con directivos y colaboradores de manera abierta a fin de establecer, objetivos claros, concretos y factibles.
- Cuarto:** Establecer metas individuales, por equipo o por departamento que podrán ser propuestas de manera democrática, metas se deberán establecer con tiempos límites, para el reconocimiento o fracaso, que tengan parámetros de medición.
- Quinto:** Propiciar un ambiente de relaciones armoniosas entre directivos y profesional de enfermería para la delegación de tareas o trabajo óptimo eficiente en aquellas que muestren iniciativa o tengan una capacitación profesional superior.

## **VII. Referencias**

- Alfaro, J. y Ramírez, M. (2012). *Relaciones interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia*. Distrito Federal: Revista Argentina de Organización Superior (RAES).
- Alles, M. (2010). Como entrevistar por competencia profesional. Buenos Aires, Argentina: *Revista de Enfermería*. v.27 n.7. pág.12-15.
- Alonso, E. Martos, M.y Pozo, C. (2004) *Influencia de las relaciones interpersonales sobre la salud y la conducta de adherencia en una muestra de pacientes crónicos*. Madrid: Universidad de Almería.
- Antón, L. (2014) *Desarrollo institucional y rendimiento laboral del poder judicial*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Araujo, K. y Guerra A. (2007) *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en las instituciones de educación superior*. Madrid: Elsevier.
- Arias, C. (2012). Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arteaga, L (2005) *Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y clima organizacional en la Institución Educativa Nacional*. Ica: Universidad Enrique Guzmán y Valle.
- Báez, Y. (2006) Desarrollo de habilidades del pensamiento por competencias. Éxodo: Revista de enfermería de México.
- Benavides, O. (2002). Competencia y competitividad. Diseño para las organizaciones Latinoamericana. Bogotá: Mc Graw – Hill.
- Blanco, L. (2012) Temas de relaciones públicas: resúmenes de clase. Buenos Aires: Universidad de Morón.
- Blay, C. (2012). Evaluación de la competencia profesional en análisis crítico. Instituto de estudios de la salud. Barcelona, España: Revista de Enfermería.

- Bohórquez, A. (2007), Inteligencia emocional y rendimiento laboral en las instituciones de educación superior. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Brunet, L. (2004). El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnostico y Consecuencias. Distrito Federal: Trillas.
- Brunet, L. (2002). El clima de trabajo en las organizaciones, Distrito Federal: Trillas.
- Campos, C. (2012). Relaciones interpersonales. Madrid, Epaña: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. Madrid: Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2006), I. Introducción a la Teoría General de la Administración. Distrito Federal: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1989). Introducción a la Teoría General de la Administración. Distrito Federal: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2008). Administración de recursos humanos. Bogotá: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002), Administración en los Nuevos Tiempos. Bogotá: McGraw Hill.
- Contreras, C. Díaz, B. y Hernández, E. (2012). Clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Maracaibo, España: Hospital Universitario de Maracaibo. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/>
- Coll, S. y Solé, I. (2002). Factores Psicosociológicos, relacionales y contextuales implicados en el aprendizaje escolar. Barcelona: UOC Papers
- Davis, F. (2005). La comunicación no verbal. Distrito Federal: Alianza Editorial Mexicana
- Dessler, G. (2011). Organización y Administración: enfoque situacional. Distrito Federal: Prentice Hall.

- Dubraska, L. (2010). Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas. (Tesis de maestría). Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ5920.pdf>
- Espinar, E. (2009). Jóvenes en las redes sociales virtuales. Un análisis exploratorio de las diferencias de género. Madrid: Feminismos.
- Espinoza, S. (2010). Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Espinoza, A. Gilbert, E. y Oria, U. (2012). El desempeño de los profesionales de Enfermería. La Habana: Revista de Enfermería de Cuba.
- Fernández, M (2010). Relaciones interpersonales. Distrito Fedetal: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Fernández, I. (2012). Escuela sin violencia: Resolución de conflictos. Lima: Alfaomega.
- Goldhaber, M. (2004). Comunicación organizacional, Distrito Federal: Diana.
- García, M. (2005). Comunicación y relaciones interpersonales. Distrito Federal: UAM.
- Gibson, A. (2009). Importancia de las relaciones interpersonales. Madrid: Elsevier.
- González, Y. (2010). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. Madrid: Revista de Enfermería de España.
- Herzberg, F. (2010). Recursos Humanos, teorías laborales de Frederick Herzberg. Recuperado de <http://rrhh.finanzas10.com/2010/05/teorias-laborales-de-frederick-herzberg.html>.
- Jara, M. (2012). Introducción a la comunicación. Madrid, España: Elsevier.

- Lapeña, Y. (2014). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. Madrid: Alicante.
- Lau, O. y Prado, E. (2014). El Clima Institucional y su relación con el Rendimiento Laboral, Piura. (Tesis de maestría). Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Lowe, A. (2005). Generación de teoría conectada con tierra de datos cualitativos: el uso de métodos inductivos en turismo e investigación de dirección de hospitalidad. Washington: Progress in Tourism and Hospitality Research.
- Maldonado, O. (2010). Las relaciones interpersonales y su incidencia en la cartera de clientes. Caracas: Universidad de Los Andes.
- Malisa, F. (2012). El clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Coto Paxi. Ambato: Universidad Técnica de Ambato de Ecuador.
- Marroquin, C. y Pérez, L. (2011). El clima organizacional y su relación con el rendimiento laboral en los trabajadores de Burger king. Tegusigalp: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Martínez, M. (2004). Psicología de los grupos: elementos básicos y dinámica. Murcia: Diego Marin Librero.
- Mejía, A. (2010). Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. Antioquia: Universidad de Antioquia de España.
- Ministerio de Salud del Perú (2010). Manual de Dirección y relaciones interpersonales. Lima, Perú: MINSA.
- Muñoz, P. (2010). Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente hospitalizado en la UCI coronarios del Hospital Militar Central. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Muñoz, P. (2011). Autoestima y las relaciones interpersonales al interior de la empresa. Quito: Revista Ecuatoriana Empresarial.

- Oñates, Y. (2012). Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, de enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral. Madrid: Universidad Nacional de España.
- Pasquali, A. (2009). Comprender la comunicación. Caracas: Monte Avila Latinoamericana.
- Pérez, O. y Martínez, V. (2004). Las relaciones interpersonales en la universidad. Barcelona: Universidad Complutense de Madrid.
- Pérez, O. y Martínez, V. (2010). Las relaciones interpersonales en la universidad. Barcelona: Universidad Complutense de Madrid.
- Quiroz, R. (2013). El perfil profesional y la planificación currículum a nivel universitario. Lima: Perú.
- Rojas, R. (2002). Investigación social. Teoría y praxis. Distrito Federal: México.
- Saladrinas, G. (2010). Matrices teóricas y enfoque comunicativo. Canarias: Universidad de La laguna Tenerife- Canarias.
- Schein, E. (2010). La cultura empresarial y el liderazgo. La Habana: Libro reproducido por el m mes.
- Serrano, K. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Soria, V. (1989). Relaciones Humanas. Distrito Federal: Limusa.
- Tamayo, J. (2011). Fundamento de administración en los servicios de atención de salud. Lima, España: Muñequito Normativo.
- Torres, M. (2012). Las tres dimensiones de la comunicación organizacional. Madrid: Revista J Torres Consultores.
- Uría, D. (2011). Clima organizacional y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad de Ambato. Ecuador.

- Vefilley, T. (2001). *Las relaciones humanas y la administración del personal*. Buenos Aires: Ediciones Andrés Bello.
- Valqui, E. (2014). *Clima organizacional y rendimiento laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Yañez, R. (2010). *Impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Concepcion: Universidad de Concepción.
- Zaldívar, D. (2004). *Comunicación interpersonal efectiva; máx conversaciones*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

## **Anexos**

## ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	Variables e indicadores			
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Qué relación existe entre el manejo de la comunicación y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre el ambiente de colaboración y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre las actitudes socioafectivas y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?</p> <p>¿Qué relación existe entre la resolución de conflictos y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación entre el manejo de la comunicación y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Determinar la relación entre el ambiente de colaboración y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Determinar la relación entre las actitudes socioafectivas y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 20167</p> <p>Determinar la relación entre la resolución de conflictos y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación directa y significativa entre relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p><b>Hipótesis Específica</b> Existe relación directa y significativa entre el manejo de la comunicación y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Existe relación directa y significativa entre el ambiente de colaboración y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Existe relación directa y significativa entre las actitudes socioafectivas y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la resolución de conflictos y el rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p>	<b>Variable 1: Relaciones interpersonales</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			manejo de la comunicación	Conversa con las demás personas Expresa sus pensamientos e ideas Respetar la opinión de los demás	1-8	Buena 117 – 160  Regular 75 –116  Mala 32 – 74
			ambiente de colaboración	Asume los riesgos de su función Actúa de manera positiva con los demás Busca un clima laboral positivo	9-16	
			actitudes socioafectivas	Comunica de manera afectiva a los demás Colabora con las demás personas Tiene una actitud afectiva de manera adecuada	17-24	
resolución de conflictos	Busca solución en situaciones problemáticas Realiza acciones para generar el compañerismo Se relaciona positivamente	25-32				
<b>Variable 2: Rendimiento laboral</b>						
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
Calidad laboral	Responsabilidad Atención Satisfacción	1-5	Muy eficiente (78 -105)  Eficiente (50- 77)  Deficiente (78 - 105)			
Trabajo en equipo	Nivel de concordancia Grado de productividad	6-11				
Eficacia laboral	Logro de Actividades Actitudes Efectividad	12-16				
Eficiencia Laboral	Productividad Competencia Liderazgo	17-21				

Tpo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Según su alcance, es una investigación básica, porque está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos.</p> <p>Diseño: Es correlacional, porque pretende conocer la relación que existe entre las dos variables.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo, porque tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, elaboración de una hipótesis y la comprobación de la hipótesis</p>	<p>Población: 40 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte</p> <p>Tipo de muestra: Muestra censal, ya que estará conformada por el total de la población por ser una población finita y pequeña.</p> <p>Muestreo: El muestreo será no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: 40 profesionales de enfermería.</p>	<p>Variable 1: Relaciones interpersonales</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autora: Yaqueline Isabel López Gonzales</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Los investigadores.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2:: Rendimiento laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autora: Yaqueline Isabel López Gonzales</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo: Los investigadores.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	<p>Descriptiva: Porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición.</p> <p>Inferencial: Para la contratación de las hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica, mediante la prueba del coeficiente correlacional de Rho Spearman.</p>

**ANEXO B****ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**INTRODUCCIÓN:**

Estimada(o) licenciada(o), es grato dirigirme a usted para informarle que estoy realizando un estudio de investigación titulado: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017”; por lo cual su participación es muy importante, estrictamente confidencial y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora.

**INSTRUCCIONES:**

Por favor, se le pide la mayor sinceridad posible en su respuesta. Le agradeceremos marque con un aspa (X) la respuesta conveniente:

**DATOS GENERALES**

Edad:

- a) 25 a 39 años
- b) 40 a 59 años
- c) 60 a más años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Tiempo laboral en el servicio de emergencia:

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años
- c) Más de 10 años

Tiempo laboral en la institución (Hospital de Vitarte):

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años
- c) Más de 10 años

## CUESTIONARIO 1. RELACIONES INTERPERSONALES

**Instrucciones:** Marcar con una equis (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca.      2. Casi Nunca    3. A veces      4. Casi siempre    5. Siempre

<b>N°</b>	<b>Dimensión 1 Manejo de la comunicación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Inicia y termina conversaciones con los demás profesionales de enfermería de manera fluida					
02	Realiza conversaciones sobre temas referentes al servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
03	Expresa oralmente afirmaciones positivas ante los demás profesionales de enfermería					
04	Defiende sus derechos mediante opiniones ante los demás profesionales de enfermería					
05	Expresa oralmente sus emociones a los demás profesionales de enfermería					
06	Realiza actividades proactivas con sus colegas enfermeros.					
07	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas innovadoras					
08	Comunica de manera creativa sus apreciaciones sobre el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 2 ambiente de colaboración</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación					
10	Suele admitir si ha cometido algún error en la acción participativa					
11	Tienen en cuenta lo que es bueno para el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, por encima de las ambiciones o necesidades personales					
12	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus jefes					
13	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
14	Dispone de gran capacidad para negociar temas complejos					
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal					
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 3 actitudes socioafectivas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Comunica su misión de forma permanente en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
18	Promueve la buena comunicación con los colegas del profesional de enfermería					
19	Participa en la planificación de las actividades profesionales de enfermería					
20	Hace agradable los momentos en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte a pesar de las dificultades.					
21	Participa en el logro de un buen clima de trabajo en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
22	Se siente motivados a participar en las actividades del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
23	Promueve un ambiente de colaboración y compromiso con el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
24	Genera espacios de diálogo profesional con los colegas de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
<b>N°</b>	<b>Dimensión 4 Resolución de conflictos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Mantiene la información con todo el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
26	Cumple con sus funciones buscando una buena comunicación organizacional en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
27	Respeto las funciones del profesional de enfermería					
28	Soluciona los problemas más complejos del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
29	Es tolerante y solidario con los profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
30	Es asertivo para manejar los problemas con los usuarios					
31	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
32	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los usuarios					

## CUESTIONARIO 2. RENDIMIENTO LABORAL

**Instrucciones:** Estimada(o) licenciada(o), marcar con un aspa (X) en cada recuadro la respuesta que mejor represente su opinión.

1. Nunca.      2. Casi Nunca      3. A veces      4. Casi siempre      5. Siempre

N°	Dimensión 1 Calidad laboral	1	2	3	4	5
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las labores del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte					
2	Considera que entre los profesional de enfermería hay responsabilidad y apoyo					
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor como profesional de enfermería					
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor					
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área de emergencia del Hospital de Vitarte					
N°	Dimensión 2 Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto con los profesional de enfermería					
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.					
8	El hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.					
9	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el Hospital de Vitarte.					
10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo.					
11	Observa que se promueve un clima de armonía en el hospital de Vitarte.					
N°	Dimensión 3 Eficacia laboral	1	2	3	4	5
12	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.					
13	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte para el logro de los objetivos					
14	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor					
15	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud para innovar ideas de trabajo					
16	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el Hospital de Vitarte					
N°	Dimensión 4 Eficiencia Laboral	1	2	3	4	5
17	Considera que hay buena productividad en su equipo de profesional de enfermería					
18	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional					
19	Cree que la competencia entre los profesionales de enfermería permite que el área sea más eficiente.					
20	Cree que los profesionales de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias					
21	Considera que el hospital de vitarte propicia el liderazgo en equipo					

## ANEXO C

### INFORME DE JUECES EXPERTOS

N° ítems	Contenido del Instrumento	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Manejo de la comunicación</b>							
1	Inicia y termina conversaciones con los demás profesionales de enfermería de manera fluida	✓		✓		✓		
2	Realiza conversaciones sobre temas referentes al servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
3	Expresa oralmente afirmaciones positivas ante los demás profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones ante los demás profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
5	Expresa oralmente sus emociones a los demás profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
6	Realiza actividades proactivas con sus colegas enfermeros.	✓		✓		✓		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas innovadoras	✓		✓		✓		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones sobre el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Ambiente de colaboración</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	✓		✓		✓		
10	Suele admitir si ha cometido algún error en la acción participativa	✓		✓		✓		
11	Tienen en cuenta lo que es bueno para el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, por encima de las ambiciones o necesidades personales	✓		✓		✓		
12	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus jefes	✓		✓		✓		
13	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
14	Dispone de gran capacidad para negociar temas complejos	✓		✓		✓		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal	✓		✓		✓		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Actitudes socioafectivas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Comunica su misión de forma permanente en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
18	Promueve la buena comunicación con los colegas del profesional de enfermería	✓		✓		✓		
19	Participa en la planificación de las actividades profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
20	Hace agradable los momentos en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte a pesar de las dificultades.	✓		✓		✓		



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Calidad laboral</b>							
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las labores del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
2	Considera que entre los profesionales de enfermería hay responsabilidad y apoyo	✓		✓		✓		
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor como profesional de enfermería	✓		✓		✓		
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor	✓		✓		✓		
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto con los profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.	✓		✓		✓		
8	El hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
9	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el Hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Observe que se promueve un clima de armonía en el hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Eficacia laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
13	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte para el logro de los objetivos	✓		✓		✓		
14	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor	✓		✓		✓		
	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud para innovar ideas de trabajo	✓		✓		✓		
15	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		

16	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarite.	Dimensión 4: Eficiencia Laboral			
		Si	No	Si	No
17	Considera que hay buena productividad en su equipo de profesional de enfermería	/		/	
18	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional	/		/	
19	Cree que la competencia entre los profesionales de enfermería permite que el área sea más eficiente.	/		/	
20	Cree que los profesionales de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias	/		/	
21	Considera que el hospital de vitarite propicia el liderazgo en equipo	/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr./Mg: Dora Ponce Yacaiayo   DNI: \_\_\_\_\_

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

01 de 04 del 2017

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 Dra. Dora Ponce Yacaiayo  
 CPPe: 0109747014  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		SI	No	SI	No	SI	No		
	<b>Dimensión 1: Manejo de la comunicación</b>								
1	Inicia y termina conversaciones con los demás profesionales de enfermería de manera fluida	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2	Realiza conversaciones sobre temas referentes al servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
3	Expresa oralmente afirmaciones positivas ante los demás profesionales de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones ante los demás profesionales de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
5	Expresa oralmente sus emociones a los demás profesionales de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6	Realiza actividades proactivas con sus colegas enfermeros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas innovadoras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones sobre el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 2: Ambiente de colaboración</b>								
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10	Suele admitir si ha cometido algún error en la acción participativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	Tienen en cuenta lo que es bueno para el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, por encima de las ambiciones o necesidades personales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus jefes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14	Dispone de gran capacidad para negociar temas complejos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<b>Dimensión 3: Actitudes socioafectivas</b>								
17	Comunica su misión de forma permanente en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18	Promueve la buena comunicación con los colegas del profesional de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19	Participa en la planificación de las actividades profesionales de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
20	Hace agradable los momentos en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte a pesar de las dificultades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
21	Participa en el logro de un buen clima de trabajo en el servicio de emergencia del	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

		SI	No	SI	No	SI	No
Hospital de Vitarate		/		/		/	
Se siente motivados a participar en las actividades del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
22 Promueve un ambiente de colaboración y compromiso con el servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
23 Genera espacios de dialogo profesional con los colegas de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
24 Dimension 4: Resolución de conflictos		SI	No	SI	No	SI	No
Mantiene la información con todo el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
25 Cumple con sus funciones buscando una buena comunicación organizacional en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
26 Respeta las funciones del profesional de enfermería		/		/		/	
27 Soluciona los problemas más complejos del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
28 Es tolerante y solidario con los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
29 Es asertivo para manejar los problemas con los usuarios		/		/		/	
30 Mantiene buenas relaciones interpersonales con los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarate		/		/		/	
31 Mantiene buenas relaciones interpersonales con los usuarios		/		/		/	
32		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Torres Bonilla*      DNI: *29561569*

Fecha: *05 de Oct del 2017*

Especialidad del validador:

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

*Olinda E. Torres Bonilla*  
 .....del 20...  
**Dra. Olinda E. Torres Bonilla**  
 Médico Traumatólogo- Mg. en Salud Pública  
 CIP 35561 RNE 26658 RRIH 567

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Calidad laboral</b>							
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las labores del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
2	Considera que entre los profesionales de enfermería hay responsabilidad y apoyo	✓		✓		✓		
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor como profesional de enfermería	✓		✓		✓		
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor	✓		✓		✓		
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área de emergencia del Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto con los profesionales de enfermería	✓		✓		✓		
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.	✓		✓		✓		
8	El hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
9	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el Hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
11	Observa que se promueve un clima de armonía en el hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Eficacia laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
13	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte para el logro de los objetivos	✓		✓		✓		
14	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor	✓		✓		✓		
	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud para innovar ideas de trabajo	✓		✓		✓		
15	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el Hospital de Vitarte	✓		✓		✓		
16	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 4: Eficiencia Laboral</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

17	Considera que hay buena productividad en su equipo de profesional de enfermería	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Cree que la competencia entre los profesionales de enfermería permite que el área sea más eficiente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	Cree que los profesionales de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias	✓	✓	✓	✓	✓	✓
21	Considera que el hospital de vitarte propicia el liderazgo en equipo	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador. Dr./Mg: Torres Bandt Olinda DNI: 29561569

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

05 de 04 del 2017



**Dra. Olinda E. Torres Bandt**  
 Médica Traumatóloga - Iq. en Salud Pública  
 C.O.P. 32594. RNE 26358 RNH 567

Firma del Experto Informante

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

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

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL RENDIMIENTO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión 1: Calidad laboral</b>							
1	Considera Ud. que cumple con responsabilidad las labores del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Considera que entre los profesionales de enfermería hay responsabilidad y apoyo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su labor como profesional de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Considera que su superior presta atención suficiente a su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en el área de emergencia del Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 2: Trabajo en equipo</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Cuando se presentan dificultades en el hospital, se busca la solución en conjunto con los profesionales de enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Los directivos y los profesionales de enfermería mantienen una comunicación cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	El hospital de Vitarte fomenta y promueve la comunicación interna.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	Considera que existe un clima de armonía y concordia en el Hospital de Vitarte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Estima que se propicia la participación del profesional de enfermería en equipos de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Observa que se promueve un clima de armonía en el hospital de Vitarte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 3: Eficacia laboral</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte para el logro de los objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud de compromiso con su labor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Considera que los profesionales de enfermería tienen la actitud para innovar ideas de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	Considera que realiza su labor con efectividad y compromiso en el Hospital de Vitarte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	Considera que el trabajo que realiza con eficacia aporta al logro de los objetivos que busca el Hospital de Vitarte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	<b>Dimensión 4: Eficiencia Laboral</b>	SI	No	SI	No	SI	No	

17	Considera que hay buena productividad en su equipo de profesional de enfermería	✓	✓	✓	✓
18	Considera que la productividad que realiza es un desafío interesante para la realización personal y profesional	✓	✓	✓	✓
19	Cree que la competencia entre los profesionales de enfermería permite que el área sea más eficiente.	✓	✓	✓	✓
20	Cree que los profesionales de enfermería le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias	✓	✓	✓	✓
21	Considera que el hospital de vitarte propicia el liderazgo en equipo	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable   
 Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr./Mg: Hector Leo Castro DNI: 06038756  
 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

08 de 04 del 2017.

  
**DR. LEÓN CASTRO HECTOR**  
 MÉDICO PSQUIATRA  
 DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD  
 C.O.P. 11734

Firma del Experto Informante

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

N°	Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Manejo de la comunicación</b>							
1	Inicia y termina conversaciones con los demás profesionales de enfermería de manera fluida	/		/		/		
2	Realiza conversaciones sobre temas referentes al servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	/		/		/		
3	Expresa oralmente afirmaciones positivas ante los demás profesionales de enfermería	/		/		/		
4	Defiende sus derechos mediante opiniones ante los demás profesionales de enfermería	/		/		/		
5	Expresa oralmente sus emociones a los demás profesionales de enfermería	/		/		/		
6	Realiza actividades proactivas con sus colegas enfermeros.	/		/		/		
7	Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas innovadoras	/		/		/		
8	Comunica de manera creativa sus apreciaciones sobre el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	/		/		/		
	<b>Dimensión 2: Ambiente de colaboración</b>							
9	Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación	/		/		/		
10	Suele admitir si ha cometido algún error en la acción participativa	/		/		/		
11	Tienen en cuenta lo que es bueno para el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, por encima de las ambiciones o necesidades personales	/		/		/		
12	Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus jefes	/		/		/		
13	Toma decisiones que conllevan gran dificultad en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	/		/		/		
14	Dispone de gran capacidad para negociar temas complejos	/		/		/		
15	Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal	/		/		/		
16	Tiene muy claro que es lo que el centro debe conseguir y hacer	/		/		/		
	<b>Dimensión 3: Actitudes socioafectivas</b>							
17	Comunica su misión de forma permanente en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte	/		/		/		
18	Promueve la buena comunicación con los colegas del profesional de enfermería	/		/		/		
19	Participa en la planificación de las actividades profesionales de enfermería	/		/		/		
20	Hace agradable los momentos en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte a pesar de las dificultades.	/		/		/		
21	Participa en el logro de un buen clima de trabajo en el servicio de emergencia del	/		/		/		



## ANEXO D. BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

### VARIABLE 1. RELACIONES INTERPERSONALES

N°	MANEJO DE LA COMUNICACIÓN								AMBIENTE DE COLABORACIÓN								ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS								RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS								
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
01	3	3	1	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	1	2	3	5	4	4	5	4	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	
02	5	2	4	5	3	2	4	2	3	3	5	2	3	5	4	5	2	2	3	2	1	4	5	5	5	2	2	2	1	1	2	2	
03	2	2	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	3	2	4	2	2	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	2	3	
04	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	4	2	4	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
05	3	2	3	2	3	5	2	3	5	3	1	3	3	1	1	3	1	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	5	4	5	5	5	
06	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	
07	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	
08	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	
09	4	2	3	1	5	5	3	5	3	4	5	2	3	2	3	5	5	3	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	5	
10	5	5	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	1	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	
11	3	1	1	2	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	2	
12	2	1	4	3	2	1	1	2	1	3	3	2	5	1	1	1	2	2	5	5	2	5	2	5	2	2	3	3	4	3	1	2	
13	2	2	3	3	3	5	5	4	5	3	5	2	3	5	4	5	3	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	
14	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	2	2	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	
15	5	4	3	2	3	5	3	3	5	2	3	5	5	4	5	5	5	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	5	4	4	3	4	5

### VARIABLE 2. RENDIMIENTO LABORAL

N°	CALIDAD LABORAL					TRABAJO EN EQUIPO						EFICACIA LABORAL						EFICIENCIA LABORAL				
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
01	1	3	3	2	4	3	3	1	5	5	3	5	4	5	5	3	4	3	4	1	3	
02	5	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	3	5	4	
03	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	4	3	3	3	
04	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	5	5	3	3	3	3	3	
05	3	3	3	2	4	2	5	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	2	4	2	4	
06	5	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	2	3	
07	1	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	2	3	2	3	4	2	3	
08	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	1	5	2	2	3	2	3	3	3	
09	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	2	2	3	
10	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	1	3	3	4	3	2	
11	3	4	5	5	2	3	4	1	3	2	3	2	2	4	5	5	2	3	4	3	2	
12	2	3	3	1	5	5	3	5	2	2	3	3	4	3	3	1	5	5	3	4	2	
13	4	3	2	2	2	3	2	3	5	4	5	4	5	3	3	2	2	3	1	3	5	
14	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	
15	5	2	4	4	5	5	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	4	2	3	2	3	

## ANEXO E. PRUEBA DE CONFIABILIDAD

### PRUEBA ALFA DE CRONBACH ( $\alpha$ ) – RELACIONES INTERPERSONALES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	32

### PRUEBA ALFA DE CRONBACH ( $\alpha$ ) – RENDIMIENTO LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	21

## ANEXO F. BASE DE DATOS DE LA POBLACIÓN

## MATRIZ DE DATOS GENERALES

N°	EDAD	SEXO	TIEMPO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA	TIEMPO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN (HOSPITAL DE VITARTE)
01	37	2	1	3
02	37	2	2	2
03	26	2	1	1
04	50	2	3	3
05	27	2	1	1
06	35	2	2	3
07	27	2	2	2
08	33	2	2	3
09	30	2	1	3
10	25	2	1	1
11	38	2	2	3
12	37	2	1	3
13	25	2	1	1
14	34	2	2	3
15	33	2	1	3
16	36	2	1	1
17	25	2	1	2
18	40	2	3	3
19	42	1	2	3
20	36	2	3	3
21	37	2	2	2
22	50	2	3	3
23	35	2	2	3
24	33	2	2	3
25	25	2	1	1
26	37	2	1	3
27	34	2	2	3
28	36	2	1	1
29	40	2	3	3
30	36	2	3	3
31	37	2	1	3
32	37	2	2	2
33	26	2	1	1
34	50	2	3	3
35	27	2	1	1
36	35	2	2	3
37	27	2	2	2
38	33	2	2	3
39	30	2	1	3
40	25	2	1	1

### MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

N°	MANEJO DE LA COMUNICACIÓN								DX1	AMBIENTE DE COLABORACIÓN								DX2	ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS								DX3	RESOLUCION DE CONFLICTOS								DX4	DGX
	01	02	03	04	05	06	07	08		09	10	11	12	13	14	15	16		17	18	19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30	31	32		
01	4	2	3	1	3	2	2	3	20	4	3	5	5	5	5	4	5	36	5	2	3	4	3	4	2	1	24	3	5	3	3	5	3	5	5	32	112
02	3	2	2	3	2	4	5	5	26	5	3	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	3	4	5	5	5	29	3	2	3	3	3	3	1	1	19	94
03	2	4	5	5	5	5	4	4	34	5	2	1	3	2	2	2	2	19	1	3	3	2	5	4	4	5	27	3	2	2	2	3	1	3	2	18	98
04	4	5	4	4	5	2	2	3	29	2	4	1	2	3	2	3	1	18	2	3	3	4	2	2	3	2	21	3	2	3	3	3	3	1	2	20	88
05	2	2	2	3	2	4	2	2	19	2	2	4	3	3	5	4	5	28	2	3	3	5	4	2	2	2	23	3	2	4	5	5	5	2	2	28	98
06	1	4	2	2	2	2	2	2	17	1	3	5	2	1	2	2	2	18	3	4	3	5	4	5	5	3	32	3	2	5	4	4	5	1	2	26	93
07	5	5	5	5	5	5	4	5	39	3	3	3	5	5	5	5	5	34	4	2	2	4	2	5	4	5	28	5	5	2	2	3	2	4	5	28	129
08	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	3	1	1	2	2	2	17	2	1	2	4	5	5	5	2	26	3	3	4	2	2	2	1	1	18	83
09	2	4	2	5	3	2	3	5	26	4	4	1	3	2	2	2	2	20	1	2	2	5	4	4	5	2	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	111
10	4	5	5	5	3	2	3	3	30	3	2	3	1	2	2	3	4	20	5	5	5	2	2	3	2	1	25	2	1	1	2	1	2	3	3	15	90
11	5	4	4	5	5	5	5	3	36	4	3	3	2	2	2	3	5	24	4	4	5	4	2	2	2	5	28	5	5	3	3	4	3	2	3	28	116
12	2	2	3	2	3	2	3	3	20	1	2	3	1	2	2	2	2	15	2	3	2	2	1	1	1	1	13	3	2	3	3	3	3	2	2	21	69
13	4	2	2	2	3	3	5	3	24	5	3	5	4	5	3	5	4	34	2	2	2	5	5	5	4	5	30	2	1	3	2	1	4	2	4	19	107
14	3	3	3	3	3	2	3	2	22	4	3	3	1	1	1	3	3	19	3	3	3	2	3	2	3	3	22	3	2	2	2	3	1	3	2	18	81
15	3	2	3	1	3	2	3	2	19	2	3	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	3	5	38	4	5	5	4	5	4	3	4	34	126
16	5	2	5	5	2	2	3	3	27	4	1	2	3	3	1	2	2	18	4	5	5	5	2	3	2	1	27	3	2	4	3	2	3	2	2	21	93
17	2	2	1	2	5	5	5	5	27	5	3	3	2	3	1	2	5	24	5	4	4	5	3	2	2	2	27	3	2	3	5	4	5	4	5	31	109
18	5	5	4	5	2	1	1	2	25	1	4	3	2	2	2	3	1	18	2	2	3	2	2	3	3	3	20	3	2	3	3	3	3	2	2	21	84
19	4	3	2	1	3	2	4	5	24	4	3	4	2	4	2	4	1	24	4	2	2	2	2	3	2	2	19	2	2	3	2	3	1	3	2	18	85
20	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	2	1	3	2	2	1	3	16	1	3	3	2	2	2	3	2	18	4	5	5	5	5	5	5	2	36	95
21	1	2	3	3	3	2	1	2	17	3	2	4	3	4	3	2	4	25	3	5	4	4	3	4	5	5	33	5	4	4	5	4	5	3	34	109	
22	2	2	2	2	2	1	2	2	15	3	4	3	2	2	1	2	3	20	1	2	3	4	2	3	4	1	20	2	2	3	2	2	3	2	1	17	72
23	4	2	3	1	3	5	5	3	26	5	3	5	4	5	5	5	5	37	5	4	5	3	2	2	5	3	29	4	2	2	2	2	2	2	4	20	112
24	4	2	3	3	5	5	5	5	32	3	3	3	2	2	1	2	2	18	3	1	1	2	1	1	1	1	11	2	2	3	2	3	1	3	3	19	80
25	4	5	5	5	4	4	5	4	36	5	4	1	3	2	2	2	2	21	4	5	5	5	2	4	5	5	35	2	3	4	2	3	3	2	1	20	112
26	3	3	1	3	2	2	2	2	18	3	4	2	3	2	1	2	3	20	5	4	4	5	4	3	3	1	29	5	5	3	5	4	5	5	3	35	102
27	5	2	4	5	3	2	4	2	27	3	3	5	2	3	5	4	5	30	2	2	3	2	1	4	5	5	24	5	2	2	2	1	1	2	2	17	98
28	2	2	1	2	5	5	5	5	27	5	3	3	3	1	1	3	2	21	4	2	2	2	5	5	4	4	28	5	5	4	5	3	5	2	3	32	108
29	3	2	3	2	2	1	2	2	17	1	3	2	2	4	2	4	1	19	2	3	3	3	3	2	2	3	21	2	2	3	3	3	3	2	2	20	77
30	3	2	3	2	3	5	2	3	23	5	3	1	3	3	1	1	3	20	1	3	3	2	4	4	2	2	21	2	2	3	5	4	5	5	5	31	95
31	5	4	2	5	3	3	3	3	28	3	3	3	2	1	2	3	3	20	2	2	4	4	5	5	2	5	29	3	2	3	3	3	3	2	5	24	101
32	5	2	2	3	2	2	3	2	21	3	3	5	5	3	3	5	5	32	5	2	3	5	4	4	5	5	33	5	5	5	3	4	5	2	3	32	118
33	5	2	2	5	3	2	2	3	24	2	2	1	2	2	1	3	3	16	1	2	3	2	2	3	2	2	17	3	2	3	3	1	5	2	2	21	78
34	4	2	3	1	5	5	3	5	28	3	4	5	2	3	2	3	5	27	5	3	3	4	2	2	4	2	25	3	3	5	3	5	3	5	5	32	112
35	5	5	3	2	3	2	3	2	25	4	2	3	2	2	1	1	4	19	2	3	2	3	3	3	4	3	23	3	2	3	2	4	3	2	1	20	87
36	3	1	1	2	5	4	5	5	26	4	3	5	5	5	5	5	5	37	4	3	3	3	2	3	2	1	21	3	2	3	2	2	1	3	1	17	101
37	2	1	4	3	2	1	1	2	16	1	3	3	2	5	1	1	1	17	2	2	5	5	2	5	2	5	28	2	2	3	3	4	3	1	2	20	81
38	2	2	3	3	3	5	5	4	27	5	3	5	2	3	5	4	5	32	3	3	2	2	2	3	2	3	20	5	4	5	4	5	3	3	2	31	110
39	2	2	2	2	2	3	3	2	18	4	4	5	2	2	1	1	3	22	3	2	2	1	3	2	2	1	16	3	1	3	3	2	2	2	3	19	75
40	5	4	3	2	3	5	3	3	28	5	2	3	5	5	4	5	5	34	5	3	2	4	3	4	3	2	26	4	3	5	4	4	3	4	5	32	120

### MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL

N°	CALIDAD LABORAL					DY1	TRABAJO EN EQUIPO						DY2	EFICACIA LABORAL						DY3	EFICIENCIA LABORAL					DY4	DGY
	01	02	03	04	05		06	07	08	09	10	11		12	13	14	15	16	17		18	19	20	21			
01	5	3	5	5	3	21	5	5	5	2	3	3	23	3	1	5	2	4	15	5	5	2	3	4	19	78	
02	4	5	5	2	3	19	4	2	1	3	5	3	18	3	5	3	5	3	19	3	1	5	5	3	17	73	
03	3	3	1	5	5	17	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	1	1	11	2	3	4	3	3	15	60	
04	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	2	2	14	2	3	4	5	5	19	2	3	4	3	3	15	61	
05	1	3	3	4	2	13	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	3	1	13	5	5	3	3	3	19	60	
06	3	3	3	5	2	16	3	4	5	5	2	3	22	4	4	5	5	2	20	3	4	4	4	3	18	76	
07	3	4	3	5	4	19	5	3	3	1	5	5	22	3	3	3	1	5	15	5	3	3	2	2	15	71	
08	5	2	2	4	2	15	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	4	5	24	2	1	4	1	2	10	78	
09	2	1	2	1	1	7	1	2	2	3	3	3	14	2	3	3	1	1	10	1	3	4	2	2	12	43	
10	1	2	2	2	1	8	2	1	2	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	3	2	2	2	3	12	65	
11	1	2	3	4	2	12	3	4	1	2	1	1	12	2	1	2	3	3	11	3	1	1	3	3	11	46	
12	3	3	3	2	4	15	3	5	5	5	5	3	26	3	4	3	2	3	15	3	2	2	1	1	9	65	
13	1	1	1	2	1	6	1	1	1	3	2	3	11	3	3	4	5	5	20	2	3	4	5	5	19	56	
14	5	5	5	5	5	25	5	4	5	2	1	3	20	2	1	3	3	1	10	5	5	3	3	3	19	74	
15	1	3	3	2	3	12	2	3	3	3	2	2	15	2	3	1	3	2	11	2	4	2	5	5	18	56	
16	3	5	5	5	5	23	5	3	5	4	5	5	27	4	5	4	3	4	20	3	3	2	3	3	14	84	
17	3	3	3	3	2	14	3	2	1	3	2	4	15	3	2	3	2	2	12	4	3	4	3	3	17	58	
18	1	3	3	4	3	14	2	2	2	3	2	3	14	5	4	5	4	5	23	3	3	2	2	3	13	64	
19	3	2	3	1	2	11	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	14	55	
20	4	5	5	2	3	19	4	2	2	2	2	3	15	2	3	1	3	2	11	3	3	3	3	3	15	60	
21	3	3	1	5	5	17	3	3	2	1	1	2	12	4	5	5	2	3	19	4	2	4	5	4	19	67	
22	3	5	4	4	3	19	4	5	5	3	3	3	23	3	3	1	5	5	17	3	3	3	2	3	14	73	
23	1	2	3	4	2	12	3	4	1	3	2	2	15	3	4	3	3	1	14	3	4	3	4	5	19	60	
24	3	4	5	3	2	17	2	5	3	2	1	3	16	2	3	2	2	4	13	4	3	3	1	1	12	58	
25	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	2	3	10	2	3	1	3	3	12	3	4	3	4	5	19	48	
26	5	4	5	4	2	20	4	5	5	2	3	4	23	2	3	3	2	1	11	3	4	3	3	3	16	70	
27	1	3	3	2	4	13	3	3	1	5	5	3	20	5	4	5	5	3	22	4	3	4	1	3	15	70	
28	5	1	3	1	1	11	1	2	1	2	2	2	10	2	1	1	2	2	8	3	2	3	5	4	17	46	
29	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	2	3	19	4	4	3	3	3	17	89	
30	1	3	3	3	3	13	2	2	3	3	2	3	15	3	3	1	5	5	17	3	3	3	3	3	15	60	
31	3	3	3	2	4	15	2	5	5	3	2	3	20	5	4	5	5	5	24	3	2	4	2	4	15	74	
32	5	2	4	4	5	20	5	2	5	3	2	3	20	3	3	3	2	5	16	4	2	3	2	3	14	70	
33	1	2	3	5	4	15	4	5	5	5	5	5	29	3	4	5	2	3	17	2	3	4	2	3	14	75	
34	2	2	3	2	2	11	3	2	2	3	2	3	15	3	1	5	2	2	13	3	2	3	3	3	14	53	
35	3	3	3	4	2	15	2	4	2	3	3	5	19	3	5	3	5	5	21	4	4	2	2	3	15	70	
36	2	3	2	3	3	13	3	4	3	3	2	3	18	2	4	3	2	1	12	3	3	4	3	2	15	58	
37	3	4	5	5	2	19	3	4	1	3	2	3	16	2	2	4	5	5	18	2	3	4	3	2	14	67	
38	2	3	3	1	5	14	5	3	5	2	2	3	20	3	4	3	3	1	14	5	5	3	4	2	19	67	
39	4	3	2	2	2	13	3	2	3	5	4	5	22	4	5	3	3	2	17	2	3	1	3	5	14	66	
40	1	2	3	3	3	12	3	2	3	3	3	3	17	2	2	3	3	3	13	2	3	2	2	2	11	53	

## ANEXO G. CARTA DE AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio  
de SaludHospital  
Vitarte

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

# Constancia

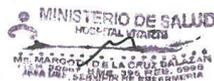
La que suscribe  
Mg. Margoth De La Cruz Salazar  
Jefa del Servicio de Enfermería  
Hospital Vitarte

Deja Constancia que la servidora:

**LOPEZ GONZALES YAQUELINE  
ISABEL**

Enfermera Asistencial del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, ha presentado al Servicio de Enfermería, su Proyecto de Investigación "Relaciones Interpersonales y Rendimiento Laboral en el Personal de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, 2017", habiendo sido aprobado el Proyecto de Investigación por la Universidad César Vallejo; con la finalidad de optar el Grado de Maestra en "Gestión de los Servicios de Salud"; el mismo que la Jefatura de Enfermería da Opinión Favorable.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente, sin tener valor legal en contra del Estado.



CC. Archivo  
MJDS/magg

[www.hospitalvitarte.gob.pe](http://www.hospitalvitarte.gob.pe)

Av. Nicolás Ayllón 5880  
Ate-Vitarte 03, Perú  
Telf: 3514484/3513911  
Telefax: (01) 3514420

## ANEXO H. ARTÍCULO CIENTÍFICO

### TÍTULO

Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017.

### AUTOR(A)

Yaqueline Isabel López Gonzales

### RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017. La población estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería. El método que se empleó fue hipotético-deductivo, el tipo de estudio fue una investigación básica descriptiva simple. Asimismo, fue de diseño correlacional, no experimental y transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios tipo Escala de Likert; el instrumento 1 de la variable independiente relaciones interpersonales, cuyas dimensiones son manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas, y resolución de conflictos, constituidos por 32 ítems, cuya escala de medición es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); y el instrumento 2 de la variable dependiente rendimiento laboral, cuyas dimensiones son calidad laboral, trabajo en equipo, eficacia laboral y eficiencia laboral, constituido por 21 ítems, cuya escala de medición es nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Los resultados del presente estudio se presentaron en figuras y tablas de contingencia. Asimismo, el estudio concluye que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017; teniendo un coeficiente de Correlación de Spearman 0.750, con un p-valor de 0.000.

### PALABRAS CLAVES

Relaciones interpersonales, rendimiento laboral, profesionales de enfermería

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between interpersonal relationships and work performance in the nursing professional of the Emergency Service of the Hospital de Vitarte. Lima - 2017. The population was formed by 40 nursing professionals. The method used was hypothetical-deductive, the type of study was a simple descriptive basic research. It was also of correlational, non-experimental and cross-sectional design. The technique that was used was the survey and as instruments two Likert scale questionnaires; The instrument 1 of the independent variable interpersonal relations, whose dimensions are communication management, environment of collaboration, socio-affective attitudes, and conflict resolution, consisting of 32 items, whose scale of measurement is never (1), almost never (2) , Sometimes (3), almost always (4) and always (5); And instrument 2 of the dependent variable labor performance, whose dimensions are labor quality, teamwork, labor efficiency and labor efficiency, consisting of 21 items, whose measurement scale is never (1), almost never (2), sometimes (3), almost always (4) and always (5). The results of the present study were presented in figures and contingency tables. Also, the study concludes that there is a significant relationship between interpersonal relationships and work performance in the nursing professional of the Emergency Service of Hospital de Vitarte. Lima - 2017; Having a Spearman Correlation coefficient of 0.750, with a p-value of 0.000.

## **KEYWORDS**

Interpersonal relationships, work performance, nursing professionals

## **INTRODUCCIÓN**

En este trabajo se pretende contrastar las teorías sobre las relaciones interpersonales y los modos en que repercuten en el rendimiento de los profesionales de la salud, a fin de que se formulen estrategias y/o un plan de mejora en el cual se proporcione al profesional de enfermería un programa de capacitación de trabajo en equipo, comunicación asertiva, interrelación enfermera–enfermera; que contribuyan en la motivación y desempeño profesional

del enfermero(a) repercutiendo favorablemente en la calidad de atención que brinda al usuario y disminuyendo el riesgo a complicaciones y el costo hospitalario.

El estudio es relevante toda vez que ofrezca información pertinente para implementar estrategias que desarrollen y/o potencialicen relaciones interpersonales saludables entre los profesionales de enfermería, debido a que la intervención educativa en cuanto a las relaciones interpersonales favorecerá al enfermero no solo a nivel personal sino que reforzará su buen desenvolvimiento como miembro del equipo e interdisciplinario. Además, se debe implementar programas de promoción de la salud mental, que desarrollen y/o potencialicen las buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería, a fin de favorecer el cuidado de su salud mental y la calidad del servicio que brindan.

En el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, no es ajena, evidenciándose la falta de percepción en relación con el rol de los líderes, poca empatía, escasa aceptación entre los miembros del equipo de trabajo, que ha conllevado a un ambiente de poca armonía y tolerancia con el grupo, observándose un clima desagradable, y poca cordialidad. Además de conflictos relacionados con la incompatibilidad de objetivos, trabajo en equipo, antagonismo además de competencia, por lo que se infiere deficiencia en la toma de decisiones, en el apoyo y estímulo que debe poseer un directivo para conseguir metas organizacionales; es decir, que sean capaces de generar un clima organizacional favorable que sea democrático participativo.

De allí la necesidad de realizar el estudio, el cual proporcionará aportes al mejoramiento de las relaciones interpersonales del profesional de enfermería, disminuyendo conflictos y facilitando un trabajo de grupo con un buen rendimiento laboral.

## **METODOLOGÍA**

Pino (2011), señala que el método utilizado en el estudio fue hipotético deductivo porque tiene varios pasos esenciales a seguir como la observación del fenómeno a estudiar, elaboración de una hipótesis para explicar dicho fenómeno,

comprobación de la hipótesis que debe satisfacer y cumplir nuevos hechos que permitan la experimentación; si existe relación entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería.

Valderrama (2010), manifiesta que el tipo de estudio que se utilizó fue básico porque es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Por lo tanto, este estudio describió la realidad problemática de la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

Fernández, Hernández y Batista (2010), refieren que el diseño de estudio que se aplicó fue una investigación correlacional porque determina si dos variables están correlacionadas o no, significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable, sobre la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería. Asimismo, fue un estudio no experimental y transversal.

Fernández, Hernández y Batista (2010), sostiene que el estudio es de corte transversal porque se encargan de recolectar y analizar datos en un momento único o en un momento dado; que transcurre desde enero a junio 2017.

Valderrama (2010); refiere que la población es el conjunto de individuos de los que se desea buscar en una investigación. En el estudio la población estuvo conformada por 40 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte; durante el mes de junio del año 2017.

Valderrama (2010); define a la muestra como un subgrupo o parte de la población de estudio. En el presente estudio por ser una población finita o pequeña; la muestra quedo conformada por el total de la población, constituyéndose en una muestra censal. Por lo tanto, se utilizó el Muestreo No Probabilístico.

La técnica de recolección de datos que se empleará para el presente trabajo de investigación será la encuesta, definida por Mayntz (2010), como aquella búsqueda sistémica de información, que realiza en el investigador con la finalidad

de obtener datos que sean objeto de su investigación, para luego reunirlos y conseguir datos agregados durante la evaluación. Como instrumentos para las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral se utilizará una escala tipo Likert modificada.

## RESULTADOS

Tabla 1. *Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017*

Relaciones interpersonales	Total	
	N	%
Mala	11	27.5
Regular	18	45.0
Buena	11	27.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Instrumento de las relaciones interpersonales y rendimiento laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017

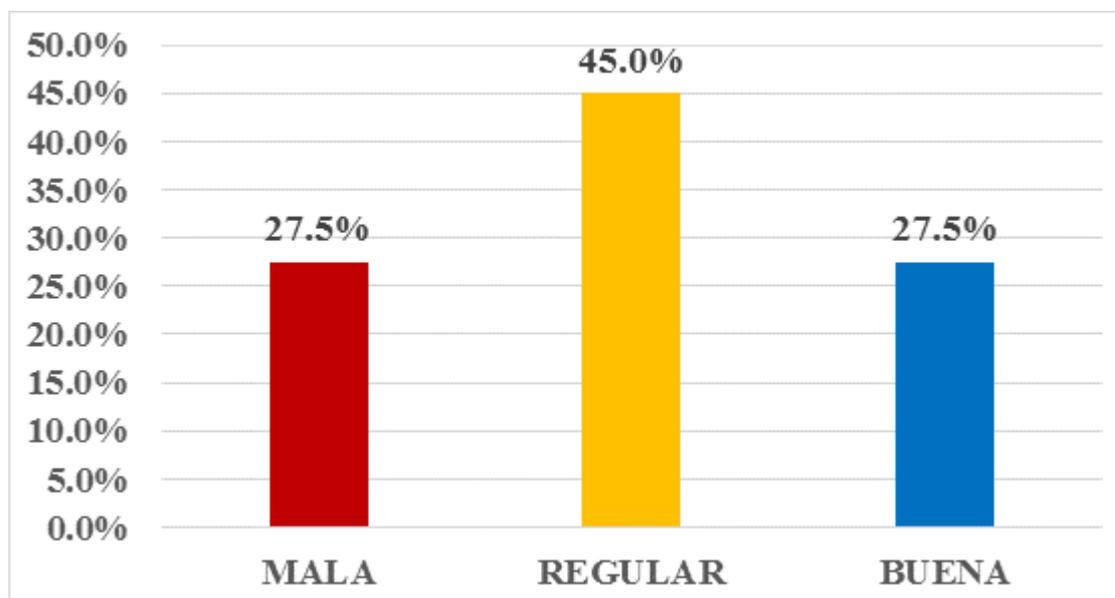


Figura 1.

Relaciones interpersonales en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017

**Interpretación:** Las relaciones interpersonales que presentan los profesionales de enfermería; en mayor porcentaje es regular en un 45% (18), seguido de buena en un 27.5% (11), y en menor porcentaje es mala en un 27.5% (11).

### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis General

H0 No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017.

H1 Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

$p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_1$

#### *Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Correlaciones: relaciones interpersonales \* rendimiento laboral

				Rendimiento laboral	
Rho	de	Relaciones	Coeficiente	de	,439
Spearman		interpersonales	correlación		
			Sig. (bilateral)		,005
			N		40

**Interpretación:**

El valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H1); es decir, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte.

## **DISCUSIÓN**

Luego del análisis de los resultados se halló que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017. Al respecto el estudio de Lapeña (2014), reportó hallazgos similares donde los resultados mostraron que la desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Por ende, las relaciones interpersonales son indispensables para lograr los objetivos organizacionales; es decir, se procurará la satisfacción de las necesidades del contacto social, y solo estas satisfechos podrán colaborar eficazmente con las metas planteadas.

## **CONCLUSIONES**

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor  $\alpha$  de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

## **REFERENCIAS**

Alfaro, J. y Ramírez, M. (2012). Relaciones interpersonales virtuales en los procesos de formación de investigadores en ambientes a distancia. *Revista Argentina de Organización Superior (RAES)*, año 4, número 5. México.

- Alonso y otros (2004) *Influencia de las relaciones interpersonales sobre la salud y la conducta de adherencia en una muestra de pacientes crónicos*. España: Universidad de Almería.
- Antón (2014) Desarrollo institucional y rendimiento laboral del poder judicial en el periodo 2013, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Araujo y Guerra (2007) Inteligencia emocional y rendimiento laboral en las instituciones de educación superior, 31 agosto 2013
- Arteaga, L (2005) *Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y clima organizacional en la Institución Educativa Nacional*. Universidad Enrique Guzmán y Valle Lima
- Báez, Y. (2006) *Desarrollo de habilidades del pensamiento por competencias*. México: Éxodo.
- Herzberg, F. (2010). Recursos Humanos, teorías laborales de Frederick Herzberg. Recuperado de <http://rrhh.finanzas10.com/2010/05/teorias-laborales-de-frederick-herzberg.html>.
- Benavides, O. (2002). *Competencia y competitividad. Diseño para las organizaciones Latinoamericana*. Bogotá: editorial Mac Graw – Hill,
- Blanco, L. (2012) *Temas de relaciones públicas: resúmenes de clase*. Buenos Aires: Universidad de Morón.
- Bohórquez, A. (2007), *Inteligencia emocional y Rendimiento Laboral en las instituciones de educación superior 2013*.
- Brunet, L (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, Diagnostico y Consecuencias*. Editorial Trillas. México.
- Brunet, L. (2002) *El clima de trabajo en las organizaciones* (6ª.

Reimpresión). México, D. F., México: Ed. Trillas

Chiavenato (2001) *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición – Editorial Nomos S.A.

Chiavenato (2006), I. *Introducción a la Teoría General de la Administración* séptima edición. México DF: Mc. Graw Hill.

Chiavenato I (1989) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Mc. Graw – Hill Interamericana de México: S.A.

Chiavenato, (2008) “Administración de recursos Humanos”: Mc Graw Hill Interamericana. Bogotá.

Chiavenato, Idalberto (2002), *Administración en los Nuevos Tiempos*. Editorial McGraw Hill. Bogotá Colombia.

Coll, S. & Solé, I. (2002). *Factores Psicosociológicos, relacionales y contextuales implicados en el aprendizaje escolar*. Barcelona: UOC Papers

Davis F. (2005). *La comunicación no verbal*. México. Alianza Editorial Mexicana

Dessler G (2011). *Organización y Administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall.

Espinar, E. (2009) Jóvenes en las redes sociales virtuales. Un análisis exploratorio de las diferencias de género. *Feminismos* 14, 87-105.

Fernández, I. (2012) *Escuela sin violencia: Resolución de conflictos*. Lima: Alfaomega.

Goldhaber M (2004) *Comunicación organizacional* México. Editorial Diana

Lau, O & Prado, E (2014) en su tesis *El Clima Institucional y su relación con el Rendimiento Laboral*, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

*Lowe, A (2005) Generación de teoría conectada con tierra de datos cualitativos: el uso de métodos inductivos en turismo e investigación de dirección de hospitalidad. Progress in Tourism and Hospitality Research, 3:165-173.*

*Maldonado, O. (2010). Las Relaciones Interpersonales de los empleados del Banco SOFITASA, Banco Universal Agencia Mérida y su incidencia en la cartera de clientes. Venezuela: Universidad de Los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.*

## **ANEXO I. DECLARACIÓN JURADA DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

### **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Yaqueline Isabel López Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 40021888, con el artículo titulado: “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima – 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) 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 otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 24 de junio de 2017

---

Yaqueline Isabel López Gonzales



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Dora Lourdes Ponce Yactayo, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital de Vitarte, 2017” de la estudiante Yaqueline Isabel López Gonzales; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin he considerado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de junio del 2017

  
.....  
Dra. Dora Ponce Yactayo  
CPPe: 0109747014  
.....  
Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo  
DNI 09747014

Originality GradelMark PeerMark

# Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Hospital de Vitarte.

Por YAQUELINE ISABEL LOPEZ GONZALEZ

turnitin 24% SIMILAR DE 0

## Resumen de Coincidencias

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**1** Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte. Lima - 2017

### TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión en los Servicios de la Salud

#### AUTORA:

B<sup>1</sup> YaqueLINE Isabel López González

#### ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yacayo

#### SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

1	Entregado a Universida... Trabajo de estudiante	20%
2	repositorio.ute.edu.ec fuente de Internet	1%
3	www.scribd.com fuente de Internet	1%
4	inteligenciainterperson... fuente de Internet	1%
5	repository.uniminuto.ed... fuente de Internet	<1%
6	issuu.com fuente de Internet	<1%
7	prezi.com fuente de Internet	<1%
8	borrones.webcindario.c... fuente de Internet	<1%



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LÓPEZ GONZALES YAQUELINE ISABEL

INFORME TITULADO:

RELACIONES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL

PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE , 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Noviembre del 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOPEZ GONZALES YAQUELINE ISABEL  
D.N.I. : 40021888  
Domicilio :  
Teléfono : Fijo : 4370471 Móvil : 965608712  
E-mail : yaqui\_ser@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : M.AESTRA  
Mención : MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOPEZ GONZALES YAQUELINE ISABEL

Título de la tesis:

RELACIONES INTERPERSONALES Y RENDIMIENTO LABORAL EN EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
VITARTE, 2017.

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 03/01/19