

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



*Una Institución Adventista*

Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019

Por:

Demetrio Isai Venturo Lopez

Asesor:

Lic. Janett Virginia Chávez Sosa

Lima, octubre de 2019

DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Janeth Virginia Chávez Sosa, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA GOOD HOPE, MIRAFLORES, 2019." constituye la memoria que presenta el Bachiller Venturo López Demetrio Isaí, para aspirar al título de profesional de Enfermería, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los 3 días, Octubre del 2019.



Mg. Janeth Virginia Chávez Sosa


Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de  
enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019

# TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en  
Enfermería


## JURADO CALIFICADOR

  
Mg. Francis Gamarra Bernal  
Presidenta

  
Mg. Rocio Suárez Rodríguez  
Secretario

  
Dra. Keila Miranda Limachi  
Vocal

  
Mg. Esther Valencia Orrillo  
Vocal

  
Mg. Janeth Virginia Chávez Sosa  
Asesora

Lima, 03 de Octubre 2019

## Dedicatoria

A mi padre Demetrio y a la familia: los seres maravillosos que me apoyaron y motivaron con sus palabras de aliento; les estaré eternamente agradecido, gracias por su apoyo constante que me ofrecieron en el trayecto de mi formación.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por haberme guiado durante esta etapa de la vida, y culminar con éxito con el trabajo de investigación.

A la Mg. Janett Chavez Sosa, asesora, por su apoyo y guiar en el avance del trabajo de investigación y por el optimismo y entusiasmo por culminar satisfactoriamente.

A la clínica Good Hope una institución adventista en el distrito de Miraflores, por la confianza y facilidad otorgada por la ejecución del trabajo de investigación.

Al personal de enfermería por la disposición y el tiempo dedicado y haber participado de las encuestas del trabajo de investigación “Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los profesionales de enfermería”.

## Tabla general

<b>RESUMEN .....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>13</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>13</b>
<b>2. Formulación del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Objetivo general .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Justificación del problema .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Aporte teórico .....</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Aporte metodológico .....</b>	<b>17</b>
<b>4.3. Aporte práctico y social .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Presuposición filosófica .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>20</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
<b>1. Antecedentes .....</b>	<b>20</b>
<b>2. Marco teórico .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Relaciones interpersonales .....</b>	<b>23</b>

2.1.1. Definición.....	23
2.1.2. Importancia.....	24
2.1.2. Dimensiones.....	25
<b>2.2. Desempeño laboral .....</b>	<b>27</b>
2.1.3. Definición.....	27
2.1.4. Importancia.....	29
2.1.5. Dimensiones.....	30
<b>2.3. Teoría de enfermería .....</b>	<b>33</b>
<b>3. Definición de términos .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>36</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODO .....</b>	<b>36</b>
<b>1. Diseño y tipo de investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>2. Delimitación geográfica .....</b>	<b>36</b>
<b>3. Participantes .....</b>	<b>36</b>
<b>2.4. Población .....</b>	<b>36</b>
<b>2.5. Muestra.....</b>	<b>37</b>
2.5.1. Criterios de inclusión y exclusión de las enfermeras.....	37
2.5.2. Características de la muestra.....	38
<b>3. Variable.....</b>	<b>39</b>
<b>3.1. Operacionalización de variables .....</b>	<b>39</b>
<b>4. Hipótesis de la investigación.....</b>	<b>45</b>

<b>5. Técnica e instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>45</b>
<b>6. Proceso de recolección de datos.....</b>	<b>47</b>
<b>7. Procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>47</b>
<b>8. Consideraciones éticas.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>49</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>1. Resultados .....</b>	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>59</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 1: Resultado de la variable de relaciones interpersonales.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 2: Resultado de la variable de desempeño laboral.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>67</b>
<b>Anexo 4: Cuestionario de desempeño laboral.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 5: Consentimiento .....</b>	<b>73</b>



## Índice de tablas

Tabla 1 .....	38
Características sociodemográficas de los encuestados.....	<b>38</b>
Tabla 2.....	46
Puntuación de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales. ...	<b>46</b>
Tabla 3 .....	49
Relaciones interpersonales en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019.....	<b>49</b>
Tabla 4 .....	50
Desempeño laboral en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019.....	<b>50</b>
Tabla 5 .....	50
Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019.....	<b>50</b>
Tabla 6 .....	51
Relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019.....	<b>51</b>
Tabla 7 .....	52
Relación entre la dimensión actitudes y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019.....	<b>52</b>
Tabla 8 .....	53
Relación entre la dimensión trato y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la clínica good hope, miraflores, 2019 .....	<b>53</b>
Tabla 9 .....	66
Dimensiones de la variable relaciones interpersonales.....	<b>66</b>

Tabla 10 .....	66
Dimensiones de la variable desempeño laboral. ....	66

## Resumen

El trabajo tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good hope, Miraflores, 2019. La investigación fue realizada desde un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal. La muestra fue de carácter censal y estuvo conformado por 200 enfermeros. Se aplicó el cuestionario de relaciones interpersonales de Espinoza, versión resumida, que constó de 27 ítems, divididos en 3 dimensiones: comunicación, actitudes, trato. Los resultados revelaron que el 62,7% presentó relaciones interpersonales medianamente desfavorables y solo el 2,5% presentaron relaciones interpersonales favorables. En torno al desempeño laboral, el 59,3% presentó desempeño laboral regular, y el 15% deficiente. A partir de la prueba Tau b-Kendal, se halló relación entre ambas variables con un p-valor de 0,002. Al análisis de las dimensiones, se encontró relación entre la comunicación y el desempeño laboral con un p-valor de 0,0001. Igualmente, se halló relación entre las actitudes y el desempeño laboral con un p-valor de 0,0001. No existe relación entre la dimensión de trato y el desempeño laboral con un p-valor de 0,897.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, desempeño laboral, dimensiones, trato.

## Abstract

The work aimed to determine the relationship between interpersonal relationships and work performance in nursing professionals of the Good Hope clinic, Miraflores, 2019. The research was carried out from a quantitative approach, non-experimental design, correlational type and cross-sectional. The sample was of a census nature and consisted of 200 nurses. The Espinoza interpersonal relations questionnaire was applied, a summary version, which consisted of 27 items, divided into 3 dimensions: communication, attitudes, treatment. The results revealed that 62.7% had moderately unfavorable interpersonal relationships and only 2.5% had favorable interpersonal relationships. Around work performance, 59.3% presented regular work performance, and 15% deficient. From the Tau b-Kendal test, a relationship between both variables was found with a p-value of 0.002. When analyzing the dimensions, a relationship was found between communication and work performance with a p-value of 0.0001. Likewise, a relationship was found between attitudes and work performance with a p-value of 0.0001. There is no relationship between the treatment dimension and work performance with a p-value of 0.897.

**Keywords:** Interpersonal relationships, work performance, dimensions, treatment.

## **Capítulo I**

### **El problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

El ejercicio de la enfermería, en la actualidad, requiere de la interacción constante con otras personas, ya sean pacientes, familiares, profesionales, etc. Por tal motivo, las relaciones interpersonales han tomado un rol protagónico en su diario quehacer, tomando su forma de comportarse como evidencia de su competencia laboral. Así también, las características personales que necesita poseer para una relación interpersonal exitosa en el trabajo variarán en función de su manera de concebir la tarea profesional y de las exigencias que le imponga su rol laboral del enfermero (López, 2015).

Diversos estudios realizados sobre relaciones interpersonales en hospitales norteamericanos señalan que la práctica de buenas relaciones interpersonales entre los integrantes del equipo de salud, constituyen un desafío permanente y fundamentan las bases del cuidado del paciente y el logro de la excelencia institucional. Es así que, “cuando un paciente que está a punto de someterse a una cirugía es testigo de una situación de maltrato o tensión personal entre profesionales, no sólo afecta negativamente su experiencia y suma estrés a una situación compleja; también es probable que lo comente con sus familiares y amigos” (Gestión Hospitalaria, 2016).

Un estudio realizado de enfoque cuantitativo no experimental en Lima-Perú encontró que el 54,4% de los profesionales de enfermería practican regularmente las relaciones interpersonales con sus colegas mostrando la falta de aprecio y comunicación sincera y de confianza y el apoyo hacia algún problema en el puesto de salud o hospital, mientras que sólo el 16,2% consideran que son buenas las relaciones entre compañeros valorando el trabajo de cada profesional que labora (Muñoz, 2015b).

Asimismo, otra investigación con el título relaciones interpersonales y desempeño laboral con enfoque cuantitativo realizada en Lima, donde se consideró la teoría de Peplau como factor fundamental en las relaciones interpersonales, con métodos estadísticos reveló que el 60% de los enfermeros califican de inadecuada las relaciones con sus compañeros de trabajo y solo el 40% adecuada (Espinoza, 2017b).

Según Cubillos, Velásquez y Reyes (2014) refieren que: cuando la organización no mantiene las buenas relaciones entre los integrantes del equipo se presenta baja productividad y que los empleados trabajen solo para lograr lo mínimo requerido. Del mismo modo, el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de las necesidades del empleado, fomentan su motivación convirtiéndola en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral al logro de metas, alcanzando altos niveles de eficacia y desempeño laboral

Un trabajo realizado con el título Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales de en San Martín-Perú, fue enfoque cuantitativa no experimental, demostró a través de las encuestas

con 15 preguntas que la comunicación y el trato, como factores de las relaciones interpersonales, se relacionan con altos nivel de efectividad en el desempeño laboral ( $p\text{-valor}<0,05$ ) (Vásquez, 2015). Asimismo, un estudio realizado sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral fue ejecutado en Cajabamba-Perú, encontró también relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral (Santos, 2016).

Durante el internado clínico, se observó que los profesionales de enfermería no mantienen buenas relaciones interpersonales, en el servicio de emergencias una licenciada menciona: “cada vez que debemos subir un paciente a piso, es un problema, porque nunca nos quieren dar cama. Al final, siempre terminamos discutiendo y el paciente espera hasta 3 horas para subir a su habitación”. De igual manera, la licenciada del servicio de hospitalización refiere: “cada vez es más difícil realizar un buen trabajo...verás, si a una colega no le caes bien ni te reporta al paciente o te deja las vías infiltradas para tu turno, eso hace que atendamos como sea a los pacientes”.

Por lo manifestado anteriormente, se propone las preguntas de investigación siguientes:

## **2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019?

### **3. Objetivos de la investigación**

#### **3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería en la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las relaciones interpersonales que presentan los profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.
- Identificar el desempeño laboral que presentan los profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión “comunicación” y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión “actitudes” el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión “trato” el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

### **4. Justificación del problema**

#### **4.1. Aporte teórico**

La investigación aporta bibliografía sistematizada y actualizada sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral; además, servirá de referente para la realización de próximas investigaciones en el campo administrativo.



Asimismo, permitirá a los estudiantes y profesionales de enfermería ampliar sus conocimientos sobre la importancia de las variables en estudio.

#### **4.2. Aporte metodológico**

El diseño de la investigación permitirá conocer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. De igual manera, la aplicación de instrumentos en una realidad diferente a los trabajos previamente publicados. Por último, aporta una base de datos actualizada que permitirá la toma de decisiones basada en la evidencia.

#### **4.3. Aporte práctico y social**

Los resultados del estudio permitirán a los profesionales de enfermería conocer su desempeño laboral y las relaciones interpersonales que practican en su centro de trabajo. De igual modo, fomentará que la jefatura de enfermería programe más cursos de actualización y de confraternidad, que mejoren el desempeño y relaciones interpersonales de sus trabajadores.

Por otro lado, la investigación motivará a los profesionales de enfermería a desenvolverse más en el campo administrativo, sobretodo en la realización de programas de intervención que permitan modificar factores de riesgo para la institución.

### **5. Presuposición filosófica**

White (1971), en su libro Palabras de vida del gran maestro, refiere que:

*“El humilde trabajador que obedece al mandato de Dios puede estar seguro de que tendrá la bendición y ayuda divina. Al comprometerse a un cargo tan grande y santa resulta productivo para el carácter. Pone en práctica las facultades mentales y espirituales más elevadas, y*

*fortaleciendo y purificando la mente y el corazón. Mediante la fe en el poder de Dios, es sorprendente cuán fuerte puede llegar a ser un hombre débil, cuándo se comprometen y se esfuerzan, cuán prolífico en grandes resultados. El que inicia con conocimientos bajos, de una manera humilde, mientras busca diligentemente un conocimiento mayor y productivo, hallará todo el tesoro, bendición celestial que espera su demanda. Cuanto más trate de impartir luz, más luz recibirá. Cuanto más procure uno explicar y compartir la Palabra de Dios a otros, con amor al prójimo, más clara se le presentará. Cuanto más usemos nuestro conocimiento y practiquemos nuestras facultades, tendremos un conocimiento mayor y aumentará el poder divino” (pág 322, 323).*

Del párrafo anterior, podemos inferir que, es deber del profesional de enfermería mejorar su desempeño laboral en beneficio de la calidad de atención que brinda, para lo cual debemos pedir sabiduría a Dios y no escatimar en los esfuerzos que debemos realizar para cumplir su obra. Esto se reafirma en lo escrito en Colosenses 3:23-24: “Hagan lo que hagan, realicen el trabajo de buena gana, como para el Señor y no para el hombre y nadie en este mundo, conscientes de que el Señor les entregará un premio especial y los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor”.

Por otro lado, entorno a las relaciones interpersonales, White (2007) en su libro *Mente, carácter y personalidad* indica que:

*“Las buenas prácticas son una doble bendición, pues aprovechan al que las hace y al que recibe sus beneficios. La acción de haber hecho el bien es una de las mejores medicinas para la mente y cuerpos enfermo. Cuando el espíritu goza de libertad y de felicidad por haber adecuado la felicidad a otros, la influencia alegre y reconstituyente que de ello resulta vida nueva al ser entero” (pág, 199).*

El relacionarnos con otras personas ha sido un problema desde tiempos remotos, esto debido a los diferentes caracteres que poseemos. Sin embargo, es responsabilidad de los que laboran en el campo de la salud saber manejar los conflictos internos en beneficio de la mejora del paciente. Por tanto, Eclesiastés 4:9-10 hace hincapié en la importancia de las relaciones basadas en la ayuda para el disfrute de mayores beneficios. “Más valen dos que uno, porque obtienen más fruto de su esfuerzo. Si caen, el uno levanta al otro. ¡Ay del que cae y no tiene quien lo levante!”.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **1. Antecedentes**

Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) realizaron una investigación sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral en Lima-Perú, con el objetivo de determinar los factores que condicionan la práctica en relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas. El estudio es correlacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo integrada por 65 enfermeras. Para tener la información y los resultados de los datos se elaboró un instrumento de 18 preguntas, con un alfa de Cronbach de 0,71. Del mismo modo, los investigadores diseñaron un cuestionario con un 0,93 de alfa de Cronbach y consistía de 50 preguntas para medir el nivel de desempeño laboral. Los resultados indicaron sobre el cuidado integral al paciente del profesional de enfermería, están relacionados directa y significativamente con el desempeño laboral, según la correlación de Spearman de 0,597 ( $p=0,0001$ ).

Galdos y Huamaní (2018) ejecutaron un estudio sobre relaciones interpersonales en Arequipa-Perú, con el objetivo de determinar el nivel de las relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio

Delgado. La investigación fue abordada desde en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 237 enfermeras. El instrumento empleado fue el cuestionario y constó de 27 ítems divididos en tres dimensiones: comunicación, actitudes y trato; contó con una confiabilidad de 0,91 a partir de la prueba alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que el 63,2% de las enfermeras presentaron relaciones interpersonales medianamente desfavorables y el 36,8% medianamente favorables.

Monge (2017) realizó una investigación sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral en Lima-Perú, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. El trabajo que se realizó fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados indicaron que el 55,6 % de enfermeros tuvieron relaciones interpersonales eficiente y 44.4% deficiente. Respecto al desempeño, el 40% presentaron un buen desempeño laboral, el 35.6% regular y el 24,4% malo. Asimismo, la prueba Rho de Speaman demostró que existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0,313 y un p-valor<0,05.

Baquerizo (2015) realizó un trabajo sobre desempeño laboral en Miraflores-Perú, con el objetivo de determinar aplicando la evaluación de 360 grados del desempeño laboral del personal de enfermería del área de Centro Quirúrgico de la Clínica Good Hope. La investigación fue abordada a partir del enfoque

cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 244 personas compuesta por jefes, ejecutivos, colaboradores, y clientes. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario que constó de 57 ítems separados en 6 dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad de trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica. Asimismo, el instrumento fue sometido a juicio de 5 expertos. Los resultados revelaron que, el 71% de los jefes percibieron un desempeño laboral alto en los trabajadores de la institución. De igual manera, para el 36% de los ejecutivos el desempeño también fue alto, y para el 54% de los colaboradores el desempeño fue medio.

Vásquez (2015) elaboró un trabajo sobre desempeño laboral y relaciones interpersonales en San Martín-Perú, con el objetivo de determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales. El estudio fue de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. La muestra fue no probabilística y por conveniencia, estando conformada por 50 trabajadores, con quienes se utilizó la técnica de entrevista aplicando la escala de relaciones interpersonales y el cuestionario de desempeño laboral. Los resultados revelaron que la mayoría de trabajadores valoran en mayor medida la comunicación y trato de las relaciones interpersonales, asimismo, su desempeño laboral fue efectivo. Por otro lado, se encontró que existe relación entre ambas variables con un  $p$ -valor  $< 0,05$ .

Muñoz (2015) elaboró un trabajo de investigación sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral en Lima-Perú, con el objetivo de determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza. El

estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. El muestreo fue no probabilístico intencional y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores de enfermería a los que se le aplicaron 2 cuestionarios. Los resultados demostraron que existe relación positiva y significativa entre ambas variables, con un p-valor de 0,0001 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman, de 0,754.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Relaciones interpersonales**

#### **2.1.1. Definición.**

Baquerizo (2016) define como “una interacción recíproca entre dos o más personas”. Se trata de relaciones sociales que se encuentran en las leyes e instituciones de la interacción social. Se basan en la confianza entre cada persona y no en esquemas formales, y el intercambio y la comunicación de las personas que resuelven determinadas situaciones.

Seguidamente, Vasquez (2015) describe, en el marco de la salud ocupacional e instituciones de salud, como un sistema “vivo”, constituido por los actos e interacciones orquestadas de un grupo numeroso de profesionales y no profesionales, que desempeñan funciones relacionadas y realizan una gran variedad de tareas especializadas e interdependientes. La voluntad concurrente y mesclado de su trabajo, le permite a la organización conducir las dificultades específicas y tratar de alcanzar las metas determinantes dentro de su ambiente particular. Así mismo, la acción de cada uno de los miembros que realizan las funciones diarias, afecta la resolución de problemas en el nivel colectivo; de la

misma manera, todas las dificultades colectivas importantes que se analizan en la organización; se presentan en el comportamiento y en las actitudes de cada uno de los miembros.

Galdos & Huamani (2017) refieren que: En un buen ambiente de relaciones humanas, existe un esfuerzo para el logro de un bien común, considerando dentro de su concepto a la comunicación, el trato y las actitudes.

### ***2.1.2. Importancia.***

En el hospital la acción de cada individuo y la existencia de cada departamento, tienen por objeto el bienestar del enfermo. Entre esos individuos y esas dependencias existen relaciones que deben ser bien comprendidas y respetadas. Está comprobado, que las personas desempeñan con entusiasmo su trabajo, sintiéndose parte de la institución, cuando reina un ambiente de trabajo en equipo y cordialidad, manifestándose positivamente en el trato al paciente. Por tanto, las relaciones interpersonales serán positivas, cuando estén basadas en el respeto y la comprensión mutua, o negativas, si es que se fundamentan en la autocracia, egoísmo y la arbitrariedad (Lapeña, Cibanal, Pedraz, & Macía, 2014a).

De igual manera, Borman, Ilgen, & Klimoski (1976) señalan que las malas relaciones interpersonales generan problemas sociales entre los profesionales de enfermería, generando un ambiente de conflictos, disminuyendo el trabajo en equipo, aumentando el egoísmo en el prójimo y miedo y desconfianza hacia los pacientes. Sin embargo, un correcto uso de las actitudes y habilidades relacionales, ayudarían a los profesionales enfermeros a transmitir mejor sus emociones, a buscar soluciones entre los compañeros, a mejorar su satisfacción



laboral y a disminuir sus vivencias de estrés laboral (Yañez, Arena, & Ripoll, 2010).

### ***2.1.2. Dimensiones.***

Tomando en cuenta la definición que hace el Ministerio de Salud, se consideran tres dimensiones: comunicación, actitudes y trato (Oficina General de Comunicaciones, 2006).

#### *Comunicación*

Zuzama (2015) refiere que en el ambiente laboral, muchas veces tenemos que relacionarnos con personas que tienen puntos de vista diferentes al de nosotros; es allí donde surgen los conflictos. Por otro lado, es muy importante estar con la mente abierta y tener alguna estrategia de comunicación asertiva, contribuyendo a tener un buen ambiente laboral armonioso, el objetivo de las instituciones, empresa, hospital, clínica, puestos de salud, tener un buen manejo de las relaciones interpersonales formando así la base de una buena comunicación. El diálogo es una forma inteligente de interactuar con la persona que indica la transferencia de información y comprensión entre compañeros de trabajo; en virtud de ella, dan su punto de vista y resaltan, principios y tomas de lugares personales; es una prioridad social importante y se halla en la base de toda organización. En el núcleo de las instituciones laborales, las relaciones interpersonales cumplen una labor importante porque conllevan al acuerdo de las actividades de las distintas áreas dentro del organigrama institucional. Se le comunica frecuentemente al personal de la organización y las decisiones que se tomen serán más acertadas. Mantiene a la organización unida, favoreciendo las condiciones para realizar cambios; ayuda a evitar o disminuir las situaciones de

peleas que se presentan; acerca directamente al personal; detecta los problemas o colabora en identificarlos.

### *Actitudes*

Zuzama (2015) define como el “conjunto de acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos”. Por lo siguiente, de manera concreta de identificar algo u opinar sobre ello, un esquema de acción emocional o sentido de actuar frente al individuo con un patrón de conducta maleable por el estímulo.

Tamayo (2003) refiere que la actitud define la tendencia a actuar de una manera determinada frente a un objeto o situación, siendo estereotipos de conductas. En esta dirección, la mayoría de los preconceptos pueden afirmarse como actitudes absurdas; es decir, intentan alejar al individuo del objetivo o despreciar, manteniendo comportamientos positivos que encaminan hacia el objetivo y al éxito, ya que el objetivo más importante de la conducta reside en unirse con las personas, en establecer con ellos la amistad, unión de protección mutua, de ayuda, de cooperación, etc.

Zuzama (2015) refiere que: Las actitudes tienen una gran importancia social ya que no suelen ser cosa de un solo individuo, sino que son compartidas por un número relativamente elevado de individuos; en ese sentido, las actitudes resultan muy importantes en las relaciones laborales ya que regulan el éxito o fracaso del grupo. Si el contribuyente mantiene actitudes afirmativas y de entusiasmo tendrá predisposición a laborar en equipo, teniendo como principio la ética y valores. Pero cuando la acción es negativa, tienen inclinación a la destrucción del grupo ya que se dan malos entendidos y conflictos.

Tamayo (2000) menciona que el logro del objetivo de las relaciones interpersonales (conseguir y conservar la confianza, la colaboración y la comprensión de los miembros del equipo de trabajo) en el ámbito laboral se da a través del buen trato, amigabilidad del jefe y de los integrantes del grupo, logrando así una mejor producción, desde el punto de vista técnico y económico, y una mayor satisfacción de los individuos y de los grupos.

### *Buen trato*

Tamayo (2000) refiere que: En la interacción de las personas está condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales. La atención del enfermero está ligada con el afecto y cariño; las palabras de melodías que producen en la persona evidenciando un ambiente agradable, tranquilidad, palabras de confianza y consuelo al paciente que lo escucha evidenciando con la recuperación de su enfermedad; la preparación del enfermero durante la experiencia evidencia y practica el cuidado y la atención integral al paciente la modestia y el trabajo digno y equitativo. Las acciones positivas se evidencian con las actitudes según las filosofías culturales o normas sociales de la época, sin dejar de lado la educación que es transmitida de los padres hacia los hijos. El enfermero tiene la gran responsabilidad de la recuperación del paciente ya que se ocupa personalmente del cuidado físico, estabilidad emocional, nutricional, espiritual.

## **2.2. Desempeño laboral**

### ***2.1.3. Definición.***

Aguilar, Saavedra (2016) indican que el desempeño profesional de Enfermería debe manifestarse en los resultados concretos de su quehacer en el

contexto interactivo de la institución de salud, individuo, familia y comunidad; en las visitas de terreno, consultas planificadas, y en el resto de las tareas que se derivan de sus funciones, contribuyendo a transformar la realidad del proceso de cuidar. Es interesante resaltar el concepto del desempeño laboral del profesional Enfermería es la práctica de cada cargo y las obligaciones propias, incrementan las practicas diarias en cada servicio que labora el profesional y que aporte a la mejora de la persona, familia, comunidad satisfaciendo las necesidades durante el ejercicio de su profesión, y que contribuya a la satisfacción de las necesidades de las personas, familia y comunidad, en coordinación con estas unidades estos y con el equipo técnico de salud, donde se transmite la influencia operativa, profesional y ética decepcionada durante las clases y soluciones de conflictos con alternativas laborales que asumen luego de transformaciones producidas en el entorno de trabajo.

Aguilar y Saavedra (2016) mencionan que a nivel individual, el desempeño incluye el grado en que los empleados agregan valor a la organización en función de sus roles y responsabilidades, el grado en que van más allá de expectativas, su iniciativa y capacidad de innovación, su colaboración con los compañeros de trabajo proporcionando el apoyo mutuo para lograr el beneficio común, su capacidad de adaptación a nuevos contextos, trabajando de forma virtual y en todos los departamentos, funciones y niveles de la organización con nuevos socios locales y globales dentro y fuera de la organización. A nivel de grupo, el desempeño incluye el desarrollo de objetivos comunes, la comprensión de cómo los diferentes miembros del grupo pueden contribuir al equipo, estableciendo transacciones que sean eficaces en circunstancias imprevisibles y se puedan aplicar cuando surgen situaciones nuevas y ambiguas.

#### **2.1.4. Importancia.**

Aguilar y Saavedra (2016) refieren que las evaluaciones del desempeño, son técnicas de dirección imprescindible en la actividad administrativa de la organización. En las dificultades identificados, es importante evaluar el desempeño profesional, ayuda en la determinación eficaz y a obtener un desarrollo de una política que se adapte a la necesidad de la organización. El análisis integral consiste en evaluar la calidad del desempeño del profesional de enfermería, en obtener los resultados que son de su responsabilidad. Es importante recalcar que gerentes, directores, coordinadores y supervisores comprendan de cuán importante y provechoso es de evaluar el desempeño de los profesionales de la salud, los trabajadores necesitan retroalimentarse sobre sus esfuerzos de todos los días.

Por tanto, se planten las siguientes ventajas:

- Asegurar que la organización logre sus objetivos oportuna y adecuadamente.
- Estructurar mejoras con el objetibo de permanecer o aumentar los indecis de calidad y productividad en la intitucion, induciendo a la mejora de la productividad personal o grupal de los colaboradores.
- Organizar las practicas correctivas que se interpretan en la ejecución de programas de capacitación o entrenamiento a personal que lo nesecitan, en decisiones de cambios de cargos, otorgamiento de promociones o ascensos de trabajos, si los frutos son favorables. Del mismo modo, ayuda para la preparación y capacitación al personal de jefatura, a fin de continuar con la mejora en los niveles de supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo.

- Asegurar que los trabajadores conozcan las funciones y estén calificados para desempeñarlo con éxito, el trabajador conozca sus deficiencias y limitaciones a fin de que pueda superar las dificultades .
- Restaurar sistemas de recompensa e incentivos laborales.
- Estructurar las políticas de gestión de personal que estén siendo calificadas como inadecuadas.
- Evaluar el proceso de selección.

### ***2.1.5. Dimensiones.***

Vasquez (2015) afirma que existen diferentes autores que concuerdan en la existencia de tres dimensiones del desempeño laboral: desempeño de la tarea, comportamiento organizacional ciudadano y comportamiento laboral no productivo.

#### *Desempeño de la tarea*

Es la primera dimensión del desempeño laboral. Según Vasquez (2015) el desempeño de la tarea es el valor total esperado de comportamiento individual sobre un periodo estándar de tiempo para la producción de bienes y servicios. Tienen 2 formas: La primera actividad incluyen directamente las materias primas en bienes y servicios de la organización. La segunda abarca el trabajo y el mantenimiento del núcleo del negocio, suministrando materia prima, distribuyendo productos terminados y ejecutando el planeamiento, coordinación, supervisión y funciones administrativas que permiten el eficiente funcionamiento de la organización

### *Desempeño contextual.*

El desempeño contextual es el valor esperado de la acción que contribuye en un periodo establecido de tiempo a la efectividad organizacional a través de su efecto en el contexto laboral psicológico, social y organizacional. Según Borman et al., (1976), el desempeño contextual consiste en actividades de soporte al ambiente más amplio en el que el núcleo técnico debe funcionar, incluye los comportamientos como el voluntarismo para tareas que no forman parte formal del puesto, demostración de esfuerzo, ayudando y cooperando con otros, siguiendo las reglas y procedimientos organizacionales, y apoyando los objetivos organizacionales. Borman et al., (1976) mencionan que desarrollaron un modelo del desempeño contextual basado en tres dimensiones: Soporte personal: cooperación y trato de calidad con otros individuos; soporte organizacional: lealtad, satisfacción y compromiso por parte del profesional, y conciencia e iniciativa: entrega de lo mejor de uno, demostrando empatía al prójimo y el autodesarrollo.

Borman et al., (1976) refieren que la diferencia entre el desempeño de la tarea y del desempeño contextual radica en el valor esperado de contribución en la organización. El desempeño laboral ayuda en obtener una mayor economía servicios organizacionales, mientras el desempeño contextual ayuda en el contexto psicológico, social y organizacional. Por otro lado, hay algunas acciones que pueden afectar ambas esferas de contribución.

### *Comportamiento laboral contraproductivo*

Según Yañez et al., (2010) refiere que: Es la dimensión ubicada en el límite inferior del desempeño del trabajo y del desempeño contextual. El comportamiento laboral desfavorable no sólo comprende comportamientos intencionales, también existen trabajos accidentales que pudieron haber ocurrido con la intención de generar un valor esperado positivo pero que terminaron teniendo un valor esperado negativo, por ejemplo, a la deficiencia técnica del trabajador. Recalcar que es importante mencionar la diferencia que existe entre el concepto de comportamiento laboral deficiente y el concepto de contra productivo, este último es el resultado tangible del comportamiento con dificultades para socializar con las personas.

Según Yañez et al., (2010) sustentan que cualquier acción intencional por parte de un trabajador visto por la organización es contrario a sus legítimos intereses. Por otro lado, presenta dos vertientes, el comportamiento laboral inicial y el reactivo. La primera inicia por los individuos para satisfacer algunas necesidades o motivos de carácter personal (placer, codicia, búsqueda de emociones, toma de riesgo o búsqueda de atención). El comportamiento laboral contraproductivo reactivo, inicia en el individuo como respuesta a la percepción de una condición actual que afecta negativamente, entre estos, la represalia, venganza, lanzamiento o escape. Por otro lado, están los comportamientos de abstinencia del trabajador, que son las estrategias que utiliza el individuo para evitar el trabajo insatisfactorio. La conducta de restricción que muestra el empleado se contrasta con las actitudes laborales contraproducentes por diferidos motivos subyacentes: mientras el comportamiento laboral contraproductivo se evidencia con un esfuerzo escaso con la finalidad de hacer



daño a una organización, la abstinencia del empleado representa un esfuerzo para distanciarse del trabajo.

### **2.3. Teoría de enfermería**

Según Puga, Caamal, Guillén y Zúñiga (2015), la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau tiene como esencia la relación humana entre “un individuo enfermo que requiere un servicio de salud y una enfermera educada especialmente para reconocer y responder a la necesidad de ayuda”. El modelo teórico se anota en el paradigma de la integración; es decir, orienta al profesional a identificar en cada persona su elemento biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y conduce el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental.

Baquerizo (2016) señala que, el profesional de enfermería a medida que adquiere experiencia, del conocimiento clínico se refuerza con el conocimiento práctico y teórico que realiza en el campo laboral. En los estudios pre profesionales se observó el aumento de conocimientos y practicas que se adquieren con las habilidades reforzando en una base sólida, fortalece lo aprendido, enriqueciendo los conocimientos de enfermería, en las primeras etapas, se inicia con inseguridades en el cuidado del paciente, se viven con las primeras experiencias la muerte de algún paciente, lo que se aprende se realiza a través de la observación, lo que a Benner lo permitió ubicar al profesional de enfermería en su teoría de aprendizaje era que el profesional de enfermería tendría que fortalecer y aprender y controlar las actitudes y desempeños que laboran en situaciones vividas al inicio del aprendizaje del cuidado al paciente y

la relación entre profesionales de enfermería conociendo sus fortalezas y habilidades.

Según Puga, Caamal, Guillén y Zúñiga (2015), refiere que: La teoría de Orlando resalta la relación interpersonal entre paciente y enfermera, concibe la función profesional de la enfermería como la resolución y el cumplimiento de la necesidad de ayuda inmediata del paciente, ayudando a mejorar el estado de ánimo y disminuyendo la ansiada, contribuyendo con la mejora del paciente.

El trabajo de investigación se relaciona con las teorías de enfermería porque hablan sobre las relaciones interpersonales del enfermero con sus compañeros y el paciente, el buen desempeño laboral que tiene como objetivo brindar una atención de calidad al paciente y mostrando una actitud de servicio, y reforzando las debilidades y fortaleciendo los conocimientos y corregir las actitudes.

Se elige esta teoría porque habla sobre la buena relación Interpersonal entre compañeros (enfermeros) y sobre la buena atención al paciente, y la capacidad de resolver los problemas y necesidades con una buena disposición en el trabajo que realiza, reforzando los conocimientos y habilidades en cada atención al paciente.

### **3. Definición de términos**

- Relaciones interpersonales: Es la Interacción mutua entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que involucran: las habilidades para comunicarse efectivamente teniendo una amistad, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de la propia persona (Monge, 2017).

- Desempeño laboral: Es el resultado del comportamiento y la acción del trabajador frente al cargo que realiza, empeñoso en las tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa” (Lapeña et al., 2014).
- Dimensiones: Proviene del latín *dimensio*, es un aspecto o una faceta de algo. El concepto tiene diversos usos de acuerdo al contexto. Puede tratarse de una característica, una circunstancia o una fase de una cosa o de un asunto (Baquerizo, 2016).

## **Capítulo III**

### **Materiales y método**

#### **1. Diseño y tipo de investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que los datos son producto de mediciones y utiliza métodos estadísticos para probar hipótesis; de diseño no experimental, ya que se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural; de corte transversal porque se toma una muestra de una población en un momento determinado; y por último, de tipo correlacional porque permite establecer relación entre variables (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

#### **2. Delimitación geográfica**

La Clínica Good Hope tiene como promotora a la Asociación Unión Peruana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, la que forma parte de la Red Médica Mundial con aproximadamente 700 instituciones de salud. Se encuentra ubicada en Malecón Balta 956 del distrito de Miraflores.

#### **3. Participantes**

##### **2.4. Población**

La población está constituida por todos los enfermeros (as) que laboran en todos los servicios en la parte asistencial de la Clínica Good Hope que cuenta con 210 profesionales de enfermería.

## **2.5. Muestra**

El tipo de muestreo es no probabilístico, es decir, cuando no tenemos acceso a una lista completa de los individuos que forman la población, por lo tanto, no conocemos la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado para la muestra. A su vez, se utilizó los criterios de inclusión y exclusión de tipo censal, ya que todas las unidades de investigación serán consideradas como muestra (Cuesta & Herrero, 2009). La muestra fue de 200 enfermeros que laboran en la Clínica Good Hope que participaron con una encuesta.

### **2.5.1. Criterios de inclusión y exclusión de las enfermeras.**

#### *Inclusión*

- Enfermeras que laboren más de 6 meses en la Clínica Good Hope
- Enfermeras que acepten participar del estudio
- Enfermeras que laboren en el área asistencial
- Enfermeras contratadas (o) o empleado

#### *Exclusión*

- Enfermeras que se encuentren de licencia o de vacaciones
- Enfermeras que trabajen como apoyo
- Enfermeras que no firmen el consentimiento informado

### 2.5.2. Características de la muestra.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los encuestados.

<b>Variable</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
Edad	Adulto Joven	97	48.5 %
	Adulto de mediana edad	95	47.5 %
	Adulto mayor	8	4 %
Genero	Femenino	190	95 %
	Masculino	10	5 %
Estado Civil	Soltero	94	47 %
	Casado	105	52.5 %
	Divorciado	1	5 %
Tiempo de servicio	Menor a 5 años	146	73 %
	5 a 10 años	36	18 %
	10 a 15 años	17	8.5 %
Situación laboral	Mayor a 15 años	1	5 %
	Contratado	158	79 %
	Empleado	42	21 %

### 3. Variable

#### 3.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Relaciones interpersonales	Castañeda (2008) lo define como: "La interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que involucran: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una" (Monge, 2017a)	Las relaciones interpersonales son expresiones creadas de persona a persona que permiten definir factores internos y externos de la relación con el entorno. Se pueden medir mediante la escala de puntuación:  Relaciones interpersonales positivas Favorable: 109-135 puntos Medianamente favorable: 82-108 puntos.  Relaciones interpersonales negativas Medianamente desfavorable: 55-81 puntos. Desfavorable: 27-54 puntos.	Comunicación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella este apresurada.</li> <li>2. Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.</li> <li>3. Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.</li> <li>4. Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.</li> <li>5. Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.</li> <li>6. Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.</li> <li>7. Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.</li> <li>8. En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.</li> </ol>	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

			Actitudes	<p>9. Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.</p> <p>10. Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.</p> <p>11. Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.</p> <p>12. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.</p> <p>13. Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.</p> <p>14. Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.</p> <p>15. Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.</p> <p>16. Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.</p> <p>17. El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.</p> <p>18. Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.</p> <p>19. Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.</p>	
--	--	--	-----------	--	--



			Trato	<p>20. Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.</p> <p>21. Existe celo profesional entre las colegas.</p> <p>22. Se observa antipatía entre las colegas del servicio.</p> <p>23. Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.</p> <p>24. Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.</p> <p>25. Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".</p> <p>26. Las colegas actúan con sencillez.</p> <p>27. Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos.</p>	
Desempeño laboral	Faria (1995) lo define como "el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa" (Pedraza & Glenys, 2010)	El desempeño laboral es el involucramiento de los colaboradores con las actividades que plantea el empleador. Se puede medir de la siguiente manera: Bueno: 41-55 puntos. Regular: 26-40 puntos Deficiente: 11-25 puntos	Conocimiento del trabajo	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mantiene profesionalismo en sus tareas diarias.</li> <li>Programa y organiza en forma excelentes las actividades.</li> <li>Cumple su labor satisfactoriamente.</li> <li>Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área.</li> <li>Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza.</li> <li>Conoce de las metas y objetivos a corto, mediano, largo plazo.</li> <li>Se ha tomado en cuenta la experiencia laboral.</li> <li>Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes superiores / intermedios, equipo médico.</li> </ol>	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Alunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

		<p>Calidad del trabajo</p>	<p>Relaciones con las personas</p>	<p>9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene personal.</p> <p>10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo.</p> <p>11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo.</p> <p>12. Sabe a cabalidad lo que es la evaluación de desempeño.</p> <p>13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.</p> <p>14. Práctica frecuentemente la autoevaluación</p> <p>15. Las decisiones que toma son acertadas, prácticas y oportunas.</p> <p>16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige.</p> <p>17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador.</p> <p>18. Recibe algún tipo de motivación permanentemente por su rendimiento laboral.</p> <p>19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos, horarios, nombre de delegados de áreas a los clientes.</p> <p>20. Proyecta altos principios éticos.</p> <p>21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes.</p> <p>22. Brinda el servicio que exige sus puesto.</p> <p>23. Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente, hacia el trabajador.</p> <p>24. Se expresa en forma clara y precisa.</p>	
--	--	----------------------------	------------------------------------	---	--

				<p>25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.</p> <p>26. Demuestra interés y respeto por lo que dicen otras personas</p> <p>27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados.</p> <p>28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir.</p> <p>29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás.</p> <p>30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente.</p> <p>31. Escucha y motiva al equipo de trabajo.</p> <p>32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros</p> <p>33. Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.</p> <p>34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros.</p> <p>35. El puesto que ocupa es estrictamente por su desempeño laboral.</p> <p>36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza.</p> <p>37. Establece relaciones interpersonales con respeto.</p> <p>38. Existe confianza y buen trato entre los colaboradores.</p> <p>39. Está pendiente de las dudas que tienen los clientes y compañeros.</p> <p>40. Hace críticas constructivamente continuamente.</p> <p>41. Resuelve conflictos con imparcialidad</p>	
--	--	--	--	--	--

Estabilidad emotiva

			<p>Capacidad de síntesis</p> <p>Capacidad analítica</p>	<p>42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente.</p> <p>43. Maneja y controla sus emociones.</p> <p>44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo.</p> <p>45. Demuestra positivismo, buen ánimo en las tareas encomendadas.</p> <p>46. Es proactivo en el trabajo.</p> <p>47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto con sus compañeros, como con los clientes externos.</p> <p>48. Se organizan seminarios especializados y motivacionales.</p> <p>49. Se preocupado por actualizarse y especializarse.</p> <p>50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo.</p> <p>51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y el de su personal a cargo.</p> <p>52. Presenta soluciones a problemas administrativos.</p> <p>53. Analiza los procesos de servicio en el área.</p> <p>54. Observa meticulosamente y presenta sugerencias.</p> <p>55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo.</p> <p>56. Hace uso inteligente de los recursos.</p> <p>57. Integra nuevas teorías, tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiadas.</p>	
--	--	--	---	--	--

## **4. Hipótesis de la investigación**

### **4.1 Hipótesis general**

H1: Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

### **4.2 Hipótesis específicas**

H1: Existe relación entre la dimensión “comunicación” y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

H1: Existe relación entre la dimensión “actitudes” el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

H0: No existe relación entre la dimensión “trato” el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

## **5. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Se aplicó el cuestionario de relaciones interpersonales, elaborado por Espinoza (2017) y replicado por Galdos & Huamaní (2018) en Lima-Perú.

El cuestionario consta de un total de 27 preguntas. Está dividido en 3 dimensiones: comunicación (1-8 ítems), actitudes (9-21 ítems) y trato (22-27 ítems). Todas las escalas de respuestas corresponden a una escala Likert: Nunca: 1, casi nunca: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4 y Siempre: 5.

La calificación considerada para evaluar las relaciones interpersonales será:

- Relaciones interpersonales positivas

Favorable: 109-135 puntos

Medianamente favorable: 82-108 puntos.

- Relaciones interpersonales negativas

Medianamente desfavorable: 55-81 puntos.

Desfavorable: 27-54 puntos.

De igual manera, la calificación para cada dimensión será:

Tabla 2.

Puntuación de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales.

Dimensiones	Favorable	Medianamente favorable	Medianamente desfavorable	Desfavorable
Comunicación	30-40 puntos	25-32 puntos	17-24 puntos	8 -16 puntos
Actitudes	53-65 puntos	40-52 puntos	27-39 puntos	13-26 puntos
Trato	25-30 puntos	19-24 puntos	13-18 puntos	6-12 puntos

Para el análisis de la confiabilidad del instrumento, se encontró un valor de Alfa de Cronbach de 0,91. Del mismo modo, a partir del Coeficiente de Correlación de Pearson se encontró que es válido con un p-valor menor a 0,05 para cada ítem.

Por otro lado, para medir la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario creado por Baquerizo (2016) en Lima-Perú.

El cuestionario consta de un total de 57 preguntas, y está dividido en 6 dimensiones: conocimiento del trabajo (1-8 ítems), calidad del trabajo (9-23 ítems), relaciones con las personas (24-41 ítems), estabilidad emotiva (42-47 ítems), capacidad de síntesis (48-52 ítems) y capacidad analítica (53-57 ítems).

Todas las escalas de respuestas corresponden a una escala Likert: Nunca: 1, casi nunca: 2, Algunas veces: 3, Casi siempre: 4 y Siempre: 5.

La calificación considerada para evaluar las relaciones interpersonales será:

- Deficiente: 11-25 puntos
- Regular: 26-40 puntos
- Bueno: 41-55 puntos

Finalmente, para el análisis de la confiabilidad del instrumento, Díaz Ledesma, Gutiérrez Crespo y Amancio Castro (2018) encontraron en su trabajo realizado en Lima-Perú, un valor de Alpha de Crombach de 0,93.

## **6. Proceso de recolección de datos**

Después de obtener la autorización de la Facultad de Ciencias de la Salud para la ejecución del estudio, se solicitó una carta de presentación dirigida al coordinador del área de capacitación e investigación de la Clínica Good Hope, para la autorización de la ejecución del proyecto.

Para la aplicación del instrumento, se tomó 20 min por persona. Se recolectó la información que se realizó durante el mes de abril del 2019.

## **7. Procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento de datos se empleó el programa estadístico STATISTIC. Se realizó la limpieza de datos verificando la fiabilidad del instrumento.

Para el análisis de datos descriptivos, se utilizaron tablas de distribución de frecuencias y para la estadística inferencial. Se realiza la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 30. Dependiendo el p-valor de la

prueba, se optó por una prueba probabilística (r Pearson) o no probabilística (Tau b Kendall).

## **8. Consideraciones éticas**

Para el estudio se consideró los debidos principios éticos, respetándose la autonomía de los participantes.

De acuerdo con la Ley general de salud No 26842, “Ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico, sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo” (Artículo 4).

En materia de estudio para la salud, en toda investigación en la que la persona sea sujeto de estudio, deberá sobresalir el criterio de respeto a su dignidad, protección de sus derechos, su bienestar y su privacidad (artículo 13 y 16).

Se elaboró y se entregó al personal de enfermería del estudio un consentimiento informado, se explica el objetivo del trabajo, la seguridad y el anonimato de los participantes; así mismo, se aclara que la información obtenida no se empleará para ningún propósito fuera de la investigación y su nombre no aparecerá en ningún reporte parcial o final del estudio.



## Capítulo IV

### Resultados y discusión

#### 1. Resultados

*Tabla 3*

Relaciones interpersonales en profesionales de enfermería de la Clínica Good

Hope, Miraflores, 2019

Relaciones interpersonales	n	%
Favorable	3	2,5
Medianamente favorable	26	22
Medianamente desfavorable	74	62,7
Desfavorable	15	12,7
Total	118	100

En la tabla 3 se observa que, del 100% de los encuestados, el 62,7% presentó relaciones interpersonales medianamente desfavorables, el 22% medianamente favorable, el 12,7% desfavorables y sólo el 2,5% favorables.

Tabla 4

*Desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*

Desempeño laboral	n	%
Bueno	30	25,4
Regular	70	59,3
Deficiente	18	15,3
Total	118	100

En la tabla 4 se observa que, del 100% de los encuestados, el 59,3% presentó un desempeño laboral regular, el 25,4% bueno y el 15,3% deficiente.

Tabla 5

*Relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*

Relaciones interpersonales		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Deficiente	
Favorable	n	2	0	1	3
	%	1,7%	0%	0,8%	2,5%
Medianamente favorable	n	11	15	0	26
	%	9,3%	12,7%	0%	22%
Medianamente desfavorable	n	16	44	14	74
	%	13,6%	37,3%	11,9%	62,7%
Desfavorable	n	1	11	3	15
	%	0,8%	9,3%	2,5%	12,7%
Total	n	30	70	18	118
	%	25,4%	59,3%	15,3%	100%

\*Prueba Tau b-Kendall: Coef.correlación: 0,264; p = 0,002

En la tabla 5 se observa que, del 100% de los encuestados, el 37,3% que presentaron relaciones interpersonales medianamente desfavorables indicaron un desempeño laboral regular, mientras que, solo el 9,3% que indicó comunicación medianamente favorable evidenció un desempeño bueno. Asimismo, a partir de la prueba Tau b-Kendall se encontró un coeficiente de 0,264 y un p-valor de 0,002, siendo este menor a 0,05, se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_o$ , quedando demostrado que existe una relación baja entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

*Tabla 6*

*Relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*

Dimensión Comunicación		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Deficiente	
Favorable	n	3	2	1	6
	%	2,5%	1,7%	0,8%	5,1%
Medianamente favorable	n	19	25	1	45
	%	16,1%	21,2%	0,8%	38,1%
Medianamente desfavorable	n	6	40	14	60
	%	5,1%	33,9%	11,9%	50,8%
Desfavorable	n	2	3	2	7
	%	1,7%	2,5%	1,7%	5,9%
Total	n	30	70	18	118
	%	25,4%	59,3%	15,3%	100,0%

\*Prueba Tau b-Kendall: Coef.correlación: 0,342; p = 0,0001

En la tabla 6 se observa que, del 100% de los encuestados, el 33,9% que presentaron relaciones interpersonales medianamente desfavorables indicaron un desempeño laboral regular, mientras que, el 16,1% que indicó relaciones medianamente favorables evidenció un desempeño bueno. Asimismo, a partir de

la prueba Tau b-Kendall se encontró un coeficiente de 0,342 y un p-valor de 0,0001, siendo este menor a 0,05, se acepta la Ha y se rechaza la Ho, quedando demostrado que existe una relación baja entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el desempeño laboral.

*Tabla 7*

*Relación entre la dimensión actitudes y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*

Dimensión Actitudes		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Deficiente	
Favorable	n	1	0	0	1
	%	0,8%	0%	0%	0,8%
Medianamente favorable	n	1	0	1	2
	%	0,8%	0%	0,8%	1,7%
Medianamente desfavorable	n	16	24	4	44
	%	13,6%	20,3%	3,4%	37,3%
Desfavorable	n	12	46	13	71
	%	10,2%	39%	11,0%	60,2%
Total	n	30	70	18	118
	%	25,4%	59,3%	15,3%	100%

\*Prueba Tau b-Kendall: Coef.correlación: 0,221; p = 0,012

En la tabla 7 se observa que, del 100% de los encuestados, el 39% que presentaron relaciones interpersonales desfavorables indicaron un desempeño laboral regular, mientras que, solo el 0,8% que indicó relaciones favorables evidenció un desempeño bueno. Asimismo, a partir de la prueba Tau b-Kendall se encontró un coeficiente de 0,221 y un p-valor de 0,012, siendo este menor a 0,05, se acepta la Ha y se rechaza la Ho, quedando demostrado que existe una

relación baja entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el desempeño laboral.

*Tabla 8*

*Relación entre la dimensión trato y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019*

Dimensión Trato		Desempeño laboral			Total
		Bueno	Regular	Deficiente	
Favorable	n	2	5	2	9
	%	1,7%	4,2%	1,7%	7,6%
Medianamente favorable	n	7	13	4	24
	%	5,9%	11,0%	3,4%	20,3%
Medianamente desfavorable	n	19	36	11	66
	%	16,1%	30,5%	9,3%	55,9%
Desfavorable	n	2	16	1	19
	%	1,7%	13,6%	0,8%	16,1%
Total	n	30	70	18	118
	%	25,4%	59,3%	15,3%	100,0%

\*Prueba Tau b-Kendall: Coef. correlación: 0,011;  $p = 0,897$

En la tabla 8 se observa que, del 100% de los encuestados, el 30,5% presentaron un trato medianamente desfavorable y un desempeño laboral regular, mientras que, el 5,9% que indicó relaciones medianamente favorables evidenció un desempeño bueno. Sin embargo, a partir de la prueba Tau b-Kendall se encontró un coeficiente de 0,011 y un p-valor de 0,897, siendo este mayor a 0,05, se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ , quedando demostrado que no existe relación entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el desempeño laboral.

## Discusión

El cuidado de enfermería se brinda a los pacientes de manera holística e integrada. En el contexto del trabajo diario de los profesionales de enfermería el trabajo interdisciplinario y las relaciones interpersonal se considera uno de los problemas cotidianos que afronta cada profesional, dando inicio a un cuidado fragmentado. Las deficiencias de habilidades blandas incrementan la necesidad de comunicación y articulación de estos trabajadores en beneficio de la asistencia a los individuos que necesitan cuidados. Las redes de trabajo en equipo fortalecen en gran escala las relaciones interpersonales, así como en enfermería, son referidas como factor contributivo al desempeño laboral (Jacondino *et al.*, 2014).

Los resultados indican que más de la mitad de los profesionales de enfermería presentan relaciones interpersonales medianamente desfavorables con un 62,7%, la tercera parte medianamente favorable con el 22%, el 12,7% desfavorables y tan solo el 2,5% favorables (ver tabla 1). Resultados similares fueron encontrados por Galdos y Huamaní (2018) en el departamento Arequipa-Perú, evidenciaron que el 63,2% de las enfermeras presentaron relaciones interpersonales medianamente desfavorables y el 36,8% medianamente favorables. Asimismo, Espinoza (2017), en su trabajo en Lima-Perú, reveló que el 60% de enfermeros indicaron relaciones inadecuadas y el 40% adecuadas.

Para Elers y Gilbert (2016) sustentan que las relaciones interpersonales optimas en el ambiente laboral favorecen el logro de los objetivos comunes de la institución, fortalecen la comunicación entre sus miembros y generan confianza. Afirmando que la profesión de Enfermería realiza un proceso terapéutico interpersonal, por lo tanto, el cuidado de las relaciones interpersonales con sus

pares es trascendente para lograr un trabajo en equipo y el quehacer cotidiano. Del mismo modo, con el pasar de los años, la enfermera adquiere fortalezas que le permiten establecer amistades y conversaciones fluidas, coherentes y estructuradas, cuyos contenidos hacen referencia a temas importantes y relevantes para las personas involucradas (González, 2007).

Al analizar la variable desempeño laboral, los resultados indican que más de la mitad presenta un desempeño regular con un 59,3%, el 25,4% bueno y el 15,3% deficiente. Resultados similares reportaron Vidal y Gonzalez (2018) en su trabajo realizado en la Amazonía-Perú, donde el 77,8% de los enfermeros indicaron un desempeño regular, el 19,4% malo y el 2,8% bueno. Por el contrario, Manrique y Rodríguez (2017), en su estudio en Goyeneche-Arequipa, demostraron que el 68,38% de los enfermeros tuvieron un nivel de desempeño alto y el 36,32% bajo.

Se entiende por desempeño laboral 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 tal sentido, realza las probabilidades de correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y los que determinan la calidad total de los servicios de salud (Salas, Díaz, & Pérez, 2012). Así también, Urresta (2015) señala que los profesionales de enfermería necesitan estímulos verbales para mejorar el desempeño de las funciones, cumpliendo con los estándares de alta calidad, por lo que en caso de existir insatisfacción en el lugar de trabajo el rendimiento del personal sería insuficiente, de igual manera, en los centros hospitalarios y áreas de trabajo se debe fomentar el reconocimiento de

sus logros y aportes para que con la satisfacción obtenida puedan aportar mayor responsabilidad en las tareas fijadas.

En torno a la relación entre variables, la investigación encontró que existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral con un p-valor de 0,002 (ver tabla 3). Resultados similares reportaron Monge (2017), en Lima-Perú, y Vásquez (2015), en San Martín-Perú, con un p-valor menor a 0,05.

Según Ruiz y Navas (2015) articulan para ser un buen profesional de enfermería no es suficiente la adquisición de conocimientos y técnicas especializadas, sino también, la habilidad de comunicarnos tanto con los pacientes y/o su entorno, como con el resto de los profesionales que intervienen en la atención de su salud. En consecuencia, es muy importante saber qué decir, cuándo decirlo y cómo hacerlo, ya que de ello va a depender la relación terapéutica e interdisciplinaria. Por su parte, Thofehrn y Leopardi (2006) señalan que, el trabajo de enfermería es complementario e interdependiente, por lo tanto, se ve influenciado por otros miembros del equipo de salud, siendo necesario la creación de vínculos profesionales basados en la motivación, el compromiso y el dinamismo que permitan estimular relaciones interpersonales saludables.

Otro resultado encontrado en la investigación reveló que existe relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral con un p-valor de 0,0001 (ver tabla 4). La misma tendencia se observó para la dimensión actitudes con un p-valor de 0,012 (ver tabla 5).

Con respecto a la dimensión de trato y desempeño laboral los resultados evidencian que no existe relación entre las dimensiones ya mencionadas, en la cual se obtuvo un p valor de 0,897. En contraposición, el estudio realizado por



Muñoz (2015) sustenta que si existe relación significativa entre las dimensiones, obteniendo un p valor 0,000. En comparación a la investigación se observa que influye directamente la especialidad donde se encuentra laborando el profesional de enfermería, siendo que los profesionales investigados por Muñoz se ubican en el servicio de neonatología; a su vez, se observa que el personal de enfermería que labora en la Clínica Good Hope se encuentra ubicado en la clasificación de aprendiz con un 73% en relación al tiempo de servicio. Dichos resultados son obtenidos porque un 48.5% se encuentran clasificados como adulto joven entre las edades de 23 a 32 años de edad, en la cual influye directamente en el trato y su desempeño laboral ya que a menor edad el nivel de experiencia es menor y el manejo del estrés y presión laboral saturan los canales sensitivos y por ende la resolución de conflictos es carente, dando inicio a una jornada laboral mecanizada (González, 2014).

El uso adecuado de las actitudes y relaciones interpersonales, ayudan a los enfermeros a transmitir sus ideas y molestias a los miembros del equipo de salud y a los gestores de los hospitales, mejorando su desempeño y satisfacción laboral. De igual manera, fomenta las expectativas de autoeficacia y estilos de afrontamiento que les permitan defenderse de las acciones que amenacen su propia autoestima. Cabe resaltar, que la mayoría de los enfermeros conocen y se han formado en determinadas habilidades relacionales, como la empatía, sin embargo, existe una dificultad manifiesta en usar dichos conocimientos a la hora de solucionar conflictos laborales (Lapeña, Cibanal, Pedraz, & Macía, 2014).

Por otro lado, Aguilar, García y Calvo (2004) argumentan que, los valores sustentan actitudes que dirigen a los miembros de la organización a la obtención de metas y objetivos, influenciando las estrategias adoptadas para su

funcionamiento, de manera que lleguen a determinar el clima de la misma. Es por eso, resulta paradójico que en el personal de enfermería prevalecer los valores individualistas sobre los colectivistas, sobre todo, si tenemos en cuenta que el objeto formal de la profesión de enfermería se centra en la atención integral y ayuda a las personas que lo necesiten y que, para alcanzar este objetivo de forma positiva, es importante que el profesional trate de hacer el bien hacia los demás y, en definitiva, en la comunidad.

Dentro de este contexto, se comprende que el establecimiento y afirmación de relaciones interpersonales saludables posibilita la promoción de un ambiente de trabajo agradable, que permitirá un mejor desarrollo de la práctica profesional, posibilitando la reflexión de los profesionales frente a su trabajo y las relaciones sociales establecidas en el ambiente laboral (Pires, 2000).

## Capítulo IV

### Conclusiones y recomendaciones

#### 1. Conclusiones

- El 62,7% de los profesionales de enfermería presentaron relaciones interpersonales medianamente desfavorables, el 22% medianamente favorable, el 12,7% desfavorables y sólo el 2,5% favorables.
- El 59,3% de los profesionales de enfermería presentaron un desempeño laboral regular, el 25,4% bueno y el 15,3% deficiente.
- Existe relacion entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral con un p-valor de 0,002.
- Existe relacion entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral con un p-valor de 0,0001.
- Existe relacion entre la d imensión actitudes y el desempeño laboral con un p-valor de 0,012.
- No existe relación entre la dimensión trato y el desempeño laboral con un p-valor de 0,897.

## **2. Recomendaciones**

En base a los resultados obtenidos en el estudio, se recomienda:

- A la jefatura de enfermería, programar capacitaciones sobre la importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo de enfermería. Asimismo, a realizar evaluaciones trimestrales del desempeño enfermero que permitan sustentar recompensas que motiven a los trabajadores de los diferentes servicios de la clínica.
- A los profesionales de enfermería, fomentar el trabajo en equipo teniendo como base la práctica de buenas relaciones interpersonales. Así también, capacitarse para mejorar su desempeño laboral.
- A los profesionales de enfermería, a seguir realizando investigaciones en el campo de la gestión que mejoren las relaciones interpersonales y por lo tanto se mejorará la calidad de la atención otorgada a los pacientes.
- A la escuela de enfermería a seguir motivando a los profesionales de enfermería realizar programas de intervención en la clínica que permitan mejorar las relaciones interpersonales entre sus trabajadores, así como, su desempeño laboral.

## Referencias

- Aguilar, A., Lamadrid, M., & Saavedra, M. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(1).
- Aguilar, M., García, M., & Calvo, A. (2004). Valores hacia el trabajo del personal de enfermería. *Index de Enfermería*, 13(44–45), 09–13.
- Baquerizo. (2016). Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2015. *Universidad Peruana Unión*, 97.
- Baquerizo, L. (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2015*. Universidad Peruana Unión.
- Borman, Ilgen, & Klimoski. (1976). *of psychology Volume Editors*.
- Congreso de la República. (1997). Ley General de Salud - Peru. *Igarss 2014*, (1), 1–5. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69–73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)
- Cuesta, M., & Herrero, F. J. (2009). *Introduccion al muestreo*. 1–9.
- Díaz Ledesma, C. R., Gutiérrez Crespo, H., & Amancio Castro, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1), 1973. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Elers, Y., & Gilbert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4).
- Espinoza. (2017a). *Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del*

*hospital arzobispo loayza servicio de cirugia según la teoria de peplau*  
noviembre - 2016. 200.

Espinoza, S. (2017b). *Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía según la teoría de Peplau*. Universidad Privada San Juan Bautista.

Galdos, A., & Huamaní, L. (2018). *Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado, Arequipa, 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Galdos, & Huamaní. (2017). *Relaciones Interpersonales En Enfermeras*. 94.

Gestión Hospitalaria. (2016). La importancia de buenas relaciones personales entre los trabajadores de la salud.

González. (2014). Estrés y desempeño laboral. "*Estrés Y Desempeño Laboral*" (Estudio Realizado En Serviteca Altense De Quetzaltenango), 83.

González, Y. (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Aquichan*, 7(2).

Jacondino, M., Martins, C., Thofehrn, M., Garcia, B., Fernandes, H., & Joner, L. (2014). Vínculos profesionales en el trabajo de enfermería: elemento importante para el cuidado. *Enfermería Global*, 13(34), 148–159.

Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A., & Macía, L. (2014a). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Enfermagem*, 23(3), 555–562. <https://doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>

Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A., & Macía, M. (2014b). Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. *Texto Contexto Enfermagem*, 23(3), 555–562. <https://doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>

López, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los

estudiantes de enfermería. *Educación Médica*, 16(1), 83–92.  
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.04.002>

Manrique Cruz, M. F., & Rodríguez Regente, S. J. (2017). Desempeño laboral en enfermeras(os) de los Servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. *Universidad Nacional de San Agustín*.

Monge, J. (2017a). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Monge, J. (2017b). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge\\_nj.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1)

Muñoz. (2015a). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital*. Retrieved from [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8686/Muñoz\\_CMEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8686/Muñoz_CMEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Muñoz, M. (2015b). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza, Lima*. Universidad César Vallejo.

Oficina General de Comunicaciones. (2006). *Comunicación estratégica en salud pública* (No. 1). Lima.

Pedraza, A., & Glenys, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3), 493–505.

Pires, D. (2000). Reestruturação produtiva e conseqüências para o trabalho em

saúde: implicaciones para el trabajo en salud. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 53(2), 251–263. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672000000200010>

Puga, C., Caamal, B., Guillén, L., & Zúñiga, I. (2015). Modelo de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau de enfermería, en el autocuidado de la diabetes mellitus tipo 2. *Sal Chiap*, 3(2), 6.

Ruiz, M., & Navas, F. (2015). *La comunicación como herramienta básica de enfermería*. Universidad de Valladolid.

Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. In *Educación Médica Superior* (Vol. 26). Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas.

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (MCGRAW-HILL, Ed.). México.

Santos Reyes, G. M. (2016). Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016. *Universidad Privada Del Norte*.

Tamayo. (2003). *Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Thofehrn, M. B., & Leopardi, M. T. (2006). Teoria dos vínculos profissionais: um novo modo de gestão em enfermagem. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 15(3), 409–417. <https://doi.org/10.1590/S0104-07072006000300004>

Urresta Carbo, A. M. (2015). *Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica Hospital Luis Vernaza*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería.

Vasquez. (2015). “*Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*” (Universidad Cesar Vallejo). Retrieved from



[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez\\_jl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf)

- Vásquez, L. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. Universidad César Vallejo.
- Vidal S, & Gonzalez, E. (2018). *Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital de apoyo "Gustavo Lanatta Lujan", Bagua y del Hospital "Santiago Apóstol", Utcubamba, Amazona-2017*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Mazonas.
- White, E. (1971). *Palabras de vida del gran maestro* (CreateSpace Independent Publishing Platform, Ed.). Washington, D. C.
- White, E. (2007). *Mente, carácter y personalidad tomo 1* (CreateSpace Independent Publishing Platform, Ed.). Washington, D. C.: Copyright ©.
- Yañez, R., Arena, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*, 16(2), 193–202.
- Zuzama, J. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. universitat de les illes balears.

## Anexos

### Anexo 1: Resultado de la variable de relaciones interpersonales.

*Tabla 9*

*Dimensiones de la variable relaciones interpersonales*

Dimensiones	Favorable		Medianamente favorable		Medianamente desfavorable		Desfavorable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación	6	5,1	45	38,1	60	50,8	7	5,9	118	100
Actitudes	1	,8	2	1,7	44	37,3	71	60,2	118	100
Trato	9	7,6	24	20,3	66	55,9	19	16,1	118	100

### Anexo 2: Resultado de la variable de desempeño laboral.

*Tabla 10*

*Dimensiones de la variable desempeño laboral.*

Dimensiones desempeño laboral	Bueno		Regular		Deficiente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Conocimiento del trabajo	38	32,2	71	60,2	9	7,6	118	100
Calidad del trabajo	29	24,6	69	58,5	20	16,9	118	100
Relaciones con las personas	44	37,3	68	57,6	6	5,1	118	100
Estabilidad emotiva	40	33,9	67	56,8	11	9,3	118	100
Capacidad de síntesis	39	33,1	71	60,2	8	6,8	118	100
Capacidad analítica	31	26,3	64	54,2	23	19,5	118	100



## Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionarios

“Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019”, para lo cual, estoy realizando una encuesta, Espero su más sincera colaboración.

#### Datos generales

**Edad:**.....

**Genero:** Masculino:..... Femenino:.....

**Estado civil:** Soltero:..... Casado:..... Divorciado:.....

**Tiempo de servicio:**.....

**Situación laboral:** Contratado.... Empleado.....

#### Cuestionario Relaciones interpersonales

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1. Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.					
2. Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
3. Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
4. Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el					

desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
5. Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada (o) porque ellas (os) me dan fuerza para resolver el problema.					
6. Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
7. Cuando un (a) colega de mi servicio no está de acuerdo en algo conmigo me lo dice de tal forma que no me siento ofendida.					
8. En el caso de una discusión, algunas (os) colegas del servicio suelen responder con frases irónicas y sarcasmos.					
9. Se evidencia conflictos por las ideologías o modos de pensar distintos entre las colegas del servicio.					
10. Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
11. Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
12. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
13. Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
14. Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
15. Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
16. Las colegas del servicio cumplen con todas las actividades asistenciales programadas para su turno.					

17. El momento del reporte es asumido con responsabilidad por la mayoría de las colegas del servicio.					
18. Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					
19. Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.					
20. Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
21. Existe celo profesional entre las colegas.					
22. Se observa antipatía entre las colegas del servicio.					
23. Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
24. Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
25. Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".					
26. Las colegas actúan con sencillez.					
27. Algunas colegas suelen hacer alarde de sus méritos.					

#### Anexo 4: Cuestionario de desempeño laboral.

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Mantiene profesionalismo en sus tareas diarias.					
2. Programa y organiza en forma excelentes las actividades.					
3. Cumple su labor satisfactoriamente.					
4. Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área.					
5. Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza.					
6. Conoce de las metas y objetivos a corto, mediano, largo plazo.					
7. Se ha tomado en cuenta la experiencia laboral.					
8. Ha tenido experiencia anteriormente en evaluar a sus compañeros, jefes superiores / intermedios, equipo médico.					
9. Es respetuoso con su cuidado en la apariencia e higiene personal.					
10. Promueve y proyecta limpieza y orden en el lugar de trabajo.					
11. Cumple puntualmente con su horario de trabajo.					
12. Sabe a cabalidad lo que es la evaluación de desempeño.					
13. Considera que la evaluación del desempeño es un proceso positivo para la organización.					
14. Práctica frecuentemente la autoevaluación					
15. Las decisiones que toma son acertadas, prácticas y oportunas.					
16. Alcanza los objetivos y metas establecidas por el área que dirige.					
17. Existe un registro de la productividad de cada colaborador.					
18. Recibe algún tipo de motivación permanentemente por su rendimiento laboral.					
19. Comunica y facilita adecuadamente y a tiempo los procesos, horarios, nombre de delegados de áreas a los clientes.					
20. Proyecta altos principios éticos.					
21. Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los clientes.					
22. Brinda el servicio que exige sus puesto.					

23. Existe algún registro de reconocimiento y felicitaciones del cliente, hacia el trabajador.					
24. Se expresa en forma clara y precisa.					
25. Se dirige por nombre, claridad y respeto a su compañero.					
26. Demuestra interés y respeto por lo que dicen otras personas					
27. Se comunica de manera directa inclusive en asuntos delicados.					
28. Escucha cuidadosamente sin interrumpir.					
29. Solicita ideas, sugerencias y opiniones de los demás.					
30. Su liderazgo orienta al equipo a realizar el trabajo eficientemente.					
31. Escucha y motiva al equipo de trabajo.					
32. Tiene consideración, buen trato y respeto por sus compañeros					
33. Existe interés de las necesidades que surgen entre sus compañeros al cumplir las tareas diarias.					
34. Ejerce los valores dentro y fuera de la empresa con sus compañeros.					
35. El puesto que ocupa es estrictamente por su desempeño laboral.					
36. Reconocen y valoran permanentemente los jefes la labor que realiza.					
37. Establece relaciones interpersonales con respeto.					
38. Existe confianza y buen trato entre los colaboradores.					
39. Está pendiente de las dudas que tienen los clientes y compañeros.					
40. Hace críticas constructivamente continuamente.					
41. Resuelve conflictos con imparcialidad					
42. Tiene criterio para responder problemas que se presentan en el proceso de atención al cliente.					
43. Maneja y controla sus emociones.					
44. Actúa correctamente en caso de algún incidente en el área de trabajo.					
45. Demuestra positivismo, buen ánimo en las tareas encomendadas.					
46. Es proactivo en el trabajo.					
47. Demuestra honestidad y transparencia en sus actos tanto					

con sus compañeros, como con los clientes externos.					
48. Se organizan seminarios especializados y motivacionales.					
49. Se preocupado por actualizarse y especializarse.					
50. Participa puntualmente de las capacitaciones en el trabajo.					
51. Presenta ideas para mejorar su trabajo y el de su personal a cargo.					
52. Presenta soluciones a problemas administrativos.					
53. Analiza los procesos de servicio en el área.					
54. Observa meticulosamente y presenta sugerencias.					
55. Existe realimentación consecuente de información en el trabajo.					
56. Hace uso inteligente de los recursos.					
57. Integra nuevas teorías, tendencia y métodos en las operaciones de negocios apropiadas					



## **Anexo 5: Consentimiento**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO ABREVIADO**

Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019.

#### **INTRODUCCIÓN:**

Buenos días/tardes, soy egresado de la Escuela de Enfermería de la Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019. Dicha información será de mucha importancia para desarrollar el estudio.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

***He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.***

A continuación, detallan las instrucciones o explicaciones para el llenado del cuestionario.

#### **INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que usted crea conveniente.

#### **Observación:**

Cada participante de la investigación debe recibir una copia de este consentimiento.