

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Desempeño laboral y relaciones interpersonales de los profesionales
de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital público de
Lima, 2023**

Trabajo Académico Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres

Autor:

Sofia Luz Murga Caja

Maria Del Pilar Santos Rivera

Asesor:

Mtra. Celeste Mauricio Esteban

Lima, 02 de agosto de 2024

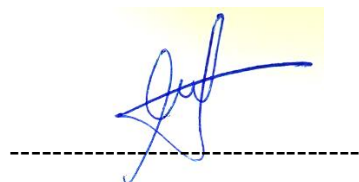
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Celeste Mauricio Esteban, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“DESEMPEÑO LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2023”** de las autoras Sofía Luz Murga Caja y María Del Pilar Santos Rivera tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 2 días del mes de agosto del año 2024.



Mtra. Celeste Mauricio Esteban

**Desempeño laboral y relaciones interpersonales de los profesionales
de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital
público de Lima, 2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título Profesional de Segunda
Especialidad de Enfermería: Emergencias y Desastres



Dra. Maria Teresa Cabanillas Chavez
Dictaminador

Lima, 02 de agosto de 2024

Tabla de Contenido

Planteamiento del Problema	2
Realidad Problemática	2
Formulación del problema	4
Objetivos de la Investigación	4
Justificación	5
Presuposición Filosófica	5
Antecedentes de Investigación	6
Marco Conceptual	10
Bases Teóricas	17
Definición de Términos	18
Metodología	19
Descripción del Lugar de Ejecución.....	19
Población y Muestra	19
Tipo y Diseño de Investigación.....	20
Operacionalización de Variables	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	25
Proceso de Recolección de Datos.....	26
Procesamiento y Análisis de Datos	26
Consideraciones Éticas	26
Administración de Proyecto de Investigación	28
Referencias Bibliográficas.....	29
Apéndices	36

Resumen

Las relaciones interpersonales se conceptualizan como el intercambio de información, actitudes y trato entre los profesionales de enfermería, de igual manera entre el personal de salud y persona cuidada, y desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo, el trabajo tiene como objetivo determinar la relación el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de lima, 2023. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal, para la recolección de datos se utilizara la técnica de encuesta y el instrumento es el cuestionario con preguntas de escala tipo Likert, la variable relaciones interpersonales, es evaluado por un cuestionario elaborado por Espinoza(2017), que constará de 27 ítems, divididos en 3 dimensiones: comunicación, actitudes, trato, por otro lado, para medir la variable desempeño laboral se utilizara , el cuestionario creado por Baquerizo (2016) en Lima-Perú, tuvo de un total de 57 preguntas, y está dividido en 6 dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, relaciones con las personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica. Para el análisis de la confiabilidad del instrumento, de las relaciones interpersonales, se encontró un valor de Alfa de Cronbach de 0,89. Del mismo modo, y para el instrumento de desempeño laboral Se valido la confiabilidad del instrumento, obteniéndose un valor de Alpha de Crombach de 0,97.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, enfermera, emergencia.

Planteamiento del Problema

Realidad Problemática

Para Alcántara la Organización Mundial de Salud, en su Departamento de Recursos Humanos para la Salud, buscan incansablemente dar a todo el mundo, accesibilidad para la inserción en el campo laboral al personal sanitario como las enfermeras, formadas de manera competente y que cuenten con un entorno laboral hospitalario saludable, y que sea capaz de brindar un cuidado enfermero con alto nivel de calidad a los usuarios dentro de las instituciones hospitalarias, ya sean privadas o públicas (Alcántara 2020).

En Puno, Hancoco et al. (2021), en su estudio menciona que al menos un porcentaje mínimo de participantes perciben que no se practican relaciones interpersonales de manera efectiva en el desempeño laboral; la mayoría de ellos, representando un 65%, creen que casi siempre las relaciones interpersonales mejorarían su desempeño, un 16% creen que ocasionalmente y un 19% decide no responder. Las malas relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el desempeño laboral y la convivencia del personal del Gobierno del Cantón Otavalo. Además, se puso en evidencia que la mayoría de los trabajadores desconocían el gran valor que tiene desarrollar relaciones interpersonales positivas debido a que mejoraría la productividad y desempeño laboral impactando de manera positiva al grupo de trabajo.

De igual forma en México, Hernández y Hinojos (2019), señalan que las relaciones interpersonales deficientes son un factor muy importante en el bienestar de las enfermeras. Las relaciones interpersonales entre el personal enfermero son cruciales para crear un entorno laboral saludable, lo que conlleva un cuidado de manera mutua. Todo ello facilita la búsqueda de soluciones como grupo frente a los problemas que puedan surgir y así reducir el estrés laboral de manera conjunta.

Por otro lado, Terán (2017) evidenció relaciones interpersonales en enfermería contraproducente, como es el caso de países como Brasil (65%), Perú (56%), Ecuador (40%), Argentina (30%), Chile (27%) y Cuba (20%), involucrando a un clima con negatividad, pesado, discrepancias, ambientes que no favorecen motivación para una productividad de calidad en el servicio; indecisión, falta de cooperación, comunicación limitada, armonía, integridad, afectando la eficiencia del trabajo, se presenta depresión, estrés y perjudicando su calidad de vida profesional.

En el Perú, Campos (2022) señala que las relaciones interpersonales entre el personal de salud requieren de fortalecer habilidades blandas y recursos individuales con una finalidad en común, que es la atención óptima del paciente. Por ello, es necesario crear, conservar y fomentar buenas relaciones interpersonales, eso ayuda a crear un clima laboral confortable y suma la eficiencia laboral como grupo. Además, que al trabajar mejor las relaciones interpersonales como grupo beneficia mucho al momento de resolver conflictos que es una capacidad indispensable en el ámbito profesional de salud.

Con relación al desempeño laboral, según Tarqui y Quintana (2019), el consejo internacional de enfermería (CIE) y la organización internacional del trabajo (OIT), mencionan que es indispensable para el personal enfermero saber manejar un conjunto de conocimientos para mejorar el desempeño laboral debido a que el profesional como misión le corresponde incrementar o desarrollar sus habilidades para mejorar los servicios de salud. El comportamiento y las habilidades interpersonales del personal enfermero son muy importantes para contribuir y tener un desempeño laboral de manera eficiente. “Los trabajadores de la salud, al igual que todos los demás trabajadores, deben disfrutar de su derecho a un trabajo decente, a entornos laborales

seguros y saludables y a la protección social en materia de asistencia sanitaria, ausencia por enfermedad y enfermedades y lesiones profesionales”.

En el Perú, Aguilar & Huamaní (2021), mencionan que existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería por lo que si éstas no son positivas pone en riesgo los indicadores de calidad.

En el marco de la realidad en el sentido de una emergencia, la alta confluencia de pacientes, las habilidades interpersonales y la eficiencia laboral están muy relacionadas puesto que en esas circunstancias cuando el personal está sometido a mucho estrés es donde se reflejan el trabajo en equipo y el valor de las relaciones interpersonales adecuadas, puede causar inconvenientes durante la práctica en el desempeño de sus actividades, esto repercute en el equipo de trabajo, en consecuencia, afecta la atención al paciente, por ello la necesidad de evaluar y plantearse el siguiente problema.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Objetivos Específicos

Identificar la relación entre desempeño laboral y la comunicación de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Identificar la relación entre desempeño laboral y la actitud de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Identificar la relación entre desempeño laboral y el trato de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Justificación

Justificación Teórica

Este estudio busca comprender el fenómeno y actualizar los conocimientos de ambas variables para aumentar el rendimiento y mejorar continuamente las técnicas de trabajo en enfermería desde la perspectiva teórica.

Justificación Metodológica

En la presente investigación para que puedan ser utilizados en futuros estudios similares, se usarán herramientas validadas y confiables.

Justificación Práctica y Social

Los hallazgos del presente estudio permitirán al personal enfermero medir el desempeño laboral y las relaciones interpersonales para utilizar una planificación de mejora en la interacción enfermera-equipo de salud-paciente.

Presuposición Filosófica

En la biblia 1 Corintios 4:1-2 hace mención “Así, pues, téngannos los hombres por servidores de Cristo, y administradores de los misterios de Dios. Ahora bien, se requiere de los administradores, que cada uno sea hallado fiel”. En este sentido, se comprende para que una persona se desempeñe de la mejor manera dentro de una organización debe de actuar con principios, valores y respeto a sus compañeros como a su lugar de trabajo. (Reina Valera, 1960)

En Colosenses 3:23-24 hace mención “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres”. Es decir que cada persona debe realizar sus actividades diarias respetando cada mandamiento que Dios ordenó, para así disfrutar de un clima agradable dentro de la organización en que laboran (Reina Valera, 1960).

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de Investigación

López et al. (2021) llevó a cabo una investigación para descubrir si la calidad de vida laboral es un indicador que represente algún significado frente al nivel del desempeño laboral auto percibido por los médicos que laboran en el Instituto Mexicano del Seguro Social de Bienestar. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, transversal y predictivo. La muestra estuvo consistida por 169 médicos a los que se le aplicaron los instrumentos como el cuestionario CVL-HP y una escala de medición para el desempeño laboral, EDL. A su vez, validaron y obtuvieron una confiabilidad optima, además determinaron que hay existencias de una influencia lineal de forma positiva y significativa entre ambas variables, finalmente concluyeron que el desempeño laboral de los médicos esta significativamente influenciado por la calidad de la vida laboral.

Junco (2020) realizó un trabajo de investigación en Ecuador con el objetivo de establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo para determinar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales del personal de enfermería, enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, usó un cuestionario tipo Likert, el de relaciones interpersonales constó de 18 ítems, la variable desempeño laboral constó de 16 ítems, la confiabilidad y validez fueron óptimos, se comprobó la relación positiva y significativa entre ambas variables con un coeficiente de

correlación de 0.856. concluyo con un desarrollaron actividades de convivencia y eventos internas para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de enfermería.

Cordero et al. (2019) realizaron un trabajo de investigación en México con el objetivo de describir las dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel, fue de tipo transversal analítico, tuvo como muestra 75 profesionales de enfermería, utilizó un instrumento ,el cual estuvo conformado por tres dimensiones (comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos), con validez y confiabilidad óptimos, encontrando como resultados las relaciones interpersonales fueron regulares 54.7%, llegaron a la conclusión que el nivel regular de las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería ofrece un área de oportunidad para mejorarlas.

Escobar (2021) realizó un trabajo de investigación en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la calidad de vida y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl. Fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y transversal. La muestra fue constituida por 118 enfermeros, el instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario de calidad de vida de Whoqol Bref, con validez y confiabilidad óptimos, encontrando resultados que la base a la relación entre calidad de vida y experiencia laboral consideran disponer de una normal calidad de vida quienes tienen mayor experiencia laboral debida a disponer mayor estabilidad en el trabajo con un 37,3%. Finalmente concluyó que el equilibrio entre la estabilidad laboral y personal facilita de forma eficiente en los roles del cuidado enfermero, pero es necesario fortalecer el reconocimiento de los avances profesionales y el nivel de organización laboral.

Antecedentes Nacionales

Ustua (2017) en un estudio cuantitativo de alcance descriptivo y correlacional con un diseño no experimental se realizó en Cusco del 2022 con el objetivo de evaluar el grado de relación entre las habilidades interpersonales y el desarrollo del desempeño laboral en el personal de enfermería del Centro de Salud de Curahuasi de la región de Apurímac. La población estudiada estuvo conformada por 59 profesionales y la muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia. Además, se uso como técnica la encuesta y el cuestionario que obtuvieron una validez y confiabilidad óptima. Los resultados encontrados en los encuestados fue que un 59,3% consideraban que tenían un buen desempeño laboral y el 37,3% consideró que mantienen un desempeño laboral intermedio y solo el 3,4% mencionaron que el desempeño laboral era deficiente. Finalmente concluyó que, si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, puesto que se manejaron buenas relaciones interpersonales optimas y ello represento un porcentaje significativo de un buen desempeño laboral.

Por su parte, Motta (2023) realizó un trabajo de investigación en Lima con el objetivo establecer la relación entre las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, no causal y diseño no experimental de corte transversal, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia conformado por 118 personas, utilizó el instrumento de relaciones interpersonales adaptados para el contexto nacional de la salud. Validez y confiabilidad óptimos, encontrando resultados 64% dice tener relaciones interpersonales regulares y el 56% dice saber manejar conflictos laborales regularmente. Todo ello significa que a raíz de que mejoren las relaciones interpersonales mejorara la eficiencia en el ámbito laboral.

Venturo (2019) realizó un trabajo de investigación en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good hope, fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal, la muestra fue de 200 enfermeros, el cuestionario como instrumento, de relaciones interpersonales de Espinoza versión resumida ; mientras que para el desempeño laboral utilizó el cuestionario de Baquerizo 2016, los resultados revelaron que el 62,7% presentó relaciones interpersonales medianamente desfavorables y solo el 2,5% presentaron relaciones interpersonales favorables, en cuanto al desempeño laboral, el 59,3% presentó desempeño laboral regular, y el 15% deficiente.

Bruno & Pusari (2019) realizaron un estudio en Lima donde buscaban determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal enfermero asistencial en el Hospital Nacional Guillermo Almenara de EsSalud. El estudio fue de tipo no experimental, transversal, prospectivo y analítico. Una investigación cuantitativa conformada por 98 enfermeras seleccionadas por un muestreo no probabilístico y usaron como instrumento la escala de relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Los resultados que obtuvieron en la variable de relaciones interpersonales fueron de un 41,8% en un nivel medio, del 35,4% nivel bajo y el 22,8% un nivel alto, respecto al desempeño laboral el 40,5% obtuvo un nivel de desempeño medio, el 35,4% nivel bajo y un 24,1% nivel alto. Concluyeron que existe un impacto entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de las enfermeras asistenciales.

López (2018) realizó un estudio de investigación en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017, fue de tipo descriptivo simple, diseño correlacional, no experimental y transversal, la población fue de 40 enfermeras, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios relaciones interpersonales y rendimiento laboral, la validez y confiabilidad fueron óptimos, los resultados fueron los profesionales de enfermería con malas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 12.5%, con regulares relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 30%, y con buenas relaciones interpersonales presentan un regular rendimiento laboral en un 10%. concluyo que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia de un Hospital público de Lima.

Marco Conceptual

Relaciones Interpersonales

Es la interacción mutua entre dos individuos. Se refiere a las instituciones y las leyes de interacción social reguladas por las relaciones sociales.

Las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en la sociedad, la mayoría de estas metas están sobreentendidas a la hora de entablar lazos con otra persona (Pérez & Gardey, 2023).

Para Castro (2023) define que existen tipos en la relación interpersonal; como relaciones íntimas o afectivas, las cuales son aquellas relaciones en las que hay una conexión profunda de intimidad con la otra persona; las relaciones familiares, se forman entre personas de nuestra familia, las relaciones superficiales son definidas como aquellas relaciones en la no hay

profundidad, son breves y pasajeras, las relaciones circunstanciales, son aquellas que están a medio camino entre las relaciones superficiales y relaciones íntimas y las relaciones de rivalidad: este tipo de relación parte de la enemistad, competencia o incluso odio rencor.

Galdós & Huamaní (2018) conceptualizan las relaciones interpersonales como el intercambio de información, actitudes y trato entre los profesionales de enfermería, de igual manera entre el personal de salud y persona cuidada, estableciendo 3 dimensiones; comunicación, actitudes y trato.

Dimensión 1: Comunicación. Según Quintanilla (2022) indica que es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla.

El emisor, el receptor y el mensaje que se presentan son parte del proceso de la comunicación. El lenguaje no verbal se transmite a través de un lenguaje no hablado a través de gestos y lenguaje corporal. La función que tiene la comunicación incluye representar emociones, apelar, contacto y comunicación corporal.

Para Pérez & Gardey (2023), la palabra deriva del latín “comunicaré” que significa “compartir algo, poner en común” la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupos.

El proceso de la comunicación implica enviar un mensaje a través de señales como sonidos, gestos entre otros, además el receptor debe tener habilidades que le permitan descifrar el mensaje para que la comunicación tenga éxito, luego se revierte el receptor se transforma en emisor.

Dimensión 2: Actitudes. Castro (2004) la actitud es la condición que dirige el comportamiento del hombre en cualquier situación de la vida. Se refleja la intención y el propósito del actuar de una persona conforme sus actitudes ya sean positivas o negativas, estas pueden afectar el entorno de las demás personas por lo que es importante mantener una buena actitud y es crucial tener un impacto directo en la toma de decisiones, tener buen optimismo al realizar las actividades, afrontar decisiones de la vida con optimismo y así garantizar una buena calidad de vida.

Según Ros (2006) las actitudes están ligadas a cómo nos enfrentamos a las diversas situaciones que puedan producirse en un puesto de trabajo. Cabe resaltar que las empresas están prestando mayor atención a este tipo de características al considerar contratar un candidato para algún puesto laboral. Revisan las actitudes que tienen el trabajador, que tengan capacidades para colaborar en equipo, adaptabilidad, manejo del tiempo, control del estrés, comunicación, capacidad analítica, proactivos y capaces para resolver conflictos.

Dimensión 3: Trato. Para Pérez & Merino (2021) se refiere a las acciones y efectos que produce un trato. Este verbo puede significar el hecho de hacer algo con alguien puesto que el trato también es una forma de comunicarse o establecer relaciones con otra persona o de manera grupal. El tipo de trato que se considera moralmente ético o correcto está relacionado con la noción del buen trato.

Asimismo, Mercedes (2014) señala que cada ser humano interpreta la información que recibe del mundo exterior de manera diferente, tiene distintos valores y necesidades. En este sentido, la capacidad para personalizar el trato cordial a los demás. Es fundamental comprender que el respeto, la comunicación y la actitud, esas tres características con bases fundamentales del trato personal.

Desempeño Laboral

Según Acosta (2023) es la evaluación de la capacidad de un empleado en su trabajo, es una evaluación individual basada en el empeño y cumplimiento de los objetivos de cada persona.

Según Montoya (2009) es la valorización del rendimiento de un empleado durante su evolución en el trabajo. Es una evaluación de forma individual basado en el esfuerzo, donde se evalúan sus habilidades profesionales y personales. Dicha evaluación es realizada por el departamento de recursos humanos, ellos tienen la tarea de evaluar la efectividad del trabajador y diagnosticar si es un buen elemento para el éxito de la empresa.

Para Licari (2023) el desempeño laboral tiene 7 métodos de evaluación:

Evaluación por Objetivos. A este tipo de evaluación es realmente útil para monitorear puntualmente el progreso en la consecución de un objetivo y establecer parámetros de calidad.

Evaluación Graduada. En este tipo de evaluación se asignan calificaciones dependiendo del nivel en que se cumplió la asignación. Esta evaluación permite que tomen en cuenta factores externos al desempeño del empleado y a su vez facilita la medición de otros indicadores obteniendo un promedio de ellos.

Evaluación por Prueba. Este tipo de evaluaciones se refiere cuando se presta mayor atención al proceso que al resultado final, tienen su particularidad que facilita la evaluación en la etapa de resolución de conflictos.

Autoevaluación. Los autoevaluadores permiten a los empleados evaluar su propio desempeño y así calificar su trabajo.

Evaluación Jerárquica. Los líderes de equipo son los encargados de evaluar el desempeño de su equipo, puesto que son las personas con mayor conocimiento y experiencia en

el campo. Además, ellos son los que mejor conocen a sus colegas, por lo que pueden evaluar su desempeño tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.

Evaluación por Pares. Este tipo de evaluación se basa en que se evalúan entre mismos colegas empleados de la misma jerarquía, diagnostiquen entre ellos su rendimiento y desempeño ya sea de manera anónima o no.

Evaluación de 360 Grados. Estos instrumentos de evaluación no solo tienen en cuenta las opiniones de los jefes, sino también las opiniones de sus compañeros de trabajo y personas imparciales que no pertenezcan al mismo departamento o servicio de trabajo.

En Perú, Baquerizo & Nieves (2022), establece 6 dimensiones para la variable desempeño laboral:

Dimensión 1: Conocimiento del Trabajo. Según Blanco (2020) se espera del trabajador el conocimiento responsabilidad, capacidad de interacción con el resto del equipo para obtener sinergias, constante la innovación a través del trabajo en equipo, formación y la búsqueda permanente de la mejora del desempeño para ofrecer el mejor servicio personal a la organización en su conjunto. Es en este punto donde las políticas de gestión de recursos humanos han comenzado a jugar un papel relevante en las organizaciones, tratando de identificar aquellos drivers que realmente motivan al trabajador del conocimiento a veces incluso de forma inconsciente, y así poder satisfacer de manera inteligente esos elementos de motivación y lograr de manera individual y colectiva la mayor aportación posible a la empresa y su permanencia en la misma a largo plazo.

Según Romero (2019) cada profesión es un mundo y demanda destreza, pero habilidades que todo empleo requiere y cada vez la competencia laboral es mayor y exige más entrevistas por eso hay más cualidades que se dan por hecho que los trabajadores lo tengan.

Dimensión 2: Calidad del Trabajo. Gammarano (2020), la calidad del trabajo determina en gran medida nuestro bienestar de vida, la mayoría de nosotros pasamos gran parte de nuestro tiempo en el trabajo y trabajamos durante gran parte de nuestras vidas, por lo tanto, la calidad de nuestro trabajo determina considerablemente nuestra calidad de vida.

Para Cruz (2024), la calidad en el trabajo o calidad en la vida laboral a la satisfacción de unas necesidades clave para los trabajadores. Se refiere a los recursos, actividades y resultados derivados de la participación de las personas en el lugar de trabajo.

Dimensión 3: Relaciones con las Personas. Una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, de forma directa o indirecta, en este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. La mayoría de veces esas necesidades no son cubiertas y por ende la interacción se vuelve deficiente. (Pérez & Gardey, 2023).

Córdova (2018) se inclina por definirla como la interacción entre personas que llevan intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro. Garantiza que ambas actitudes están conectadas y que cuando una persona es capaz de aceptarse a sí misma, también puede aceptar a los demás. Es crucial que una persona trabaje en ello para que pueda realizarse como persona, si tiene dificultades para comunicarse o expresarse de manera armoniosa con sus familiares o amigos, le traerá problemas en el ámbito profesional y personal.

Dimensión 4: Estabilidad Emotiva. La estabilidad emocional es precisamente uno de los rasgos de personalidad que hace referencia a mantener la calma, tranquilo y determina la forma en que la persona afronta y enfrenta sin problemas sin bloqueos y de una forma satisfactoria las situaciones complicadas de la vida (Castro, 2023).

Para Sánchez (2022), es un rasgo que tiene algunas personas para poder afrontar y manejar favorablemente sus emociones, las personas con esta habilidad afrontar y superar situaciones estresantes sin que repercuta en ellos. Por lo tanto, no quedarán anclados a emociones negativas y serán capaces de desarrollar perspectivas positivas.

Dimensión 5: Capacidad de Síntesis. Sintetizar es un acto de voluntad: necesitamos ser valientes y determinados para definir una sola idea, propuesta o alternativa que consideremos como la mejor; ya sea que elijamos una de las analizadas, o que fusionemos varias de las opciones estudiadas y nos vayamos por esa vía integrada. (Dumois, 2024).

El poder de análisis y síntesis no capacita para comprender a fondo las situaciones a la que nos enfrentamos, simplificar su explicación, revela conexiones que podrían pasar desapercibidas y genera conocimientos mas novedosos a partir de los previamente adquiridos. Esta habilidad es versátil y se vincula con diversas aptitudes y competencias, tales como el pensamiento crítico, resolución de conflictos, organización, planificación y toma de decisiones.

Según Domínguez (2015), una de las cualidades que considero esenciales en un buen instructor es la de la capacidad de síntesis. Cuando un guía nos enseña, es fundamental que hable de manera concisa y que el mensaje sea siempre el adecuado, fácil de entender y claro. Existe un alto riesgo de explicar los conceptos de una manera complicada y con demasiadas palabras sin sentido, debido a que algunos instructores tienen el habito de gustarles escucharse a si mismos y pierden de vista la importancia de hacer llegar su mensaje a los alumnos.

Dimensión 6:Capacidad Analítica. La capacidad de análisis es una cualidad que nos ayuda a conocer con más profundidad la realidad a la que nos enfrentamos. Con un análisis racional, podemos ver realmente en qué situación nos encontramos como empresa, definir mejor los problemas y encontrar soluciones más acertadas. Se trata de aplicar el pensamiento crítico a

nuestra área de trabajo para así poder establecer las relaciones entre distintos elementos, adquirir nuevos conocimientos y buscar siempre nuevas perspectivas desde donde enfocar nuestro problema. (Bussines and Marketing School, 2021).

Pérez (2019) menciona que la capacidad analítica podría definirse como aquella habilidad que nos permite procesar la información de una forma que, posteriormente, nos ayudará a tomar mejores decisiones y a obtener mejores resultados. En la capacidad analítica entran en juego otras habilidades directamente relacionadas con ella: observación, lógica, creatividad.

Bases Teóricas

La teoría de Hildegart Peplau describe a la enfermería psicodinámica como la capacidad de comprender la propia conducta con la finalidad de ayudar a los demás a identificar sus dificultades y así aplicar los principios básicos para abordar sus problemas y así desarrollar mejores relaciones humanas. Es un proceso interpersonal y terapéutico que funciona en términos de cooperación con otros procesos humanos, haciendo de la salud una posibilidad para los individuos en las comunidades, basa este planteamiento en que las personas son seres humanos que viven una especie de equilibrio inestable de manera que cuando ese equilibrio se altera aparece la enfermedad (Galvis, 2015).

Para el desempeño laboral, según Chiavenato & Sapiro (2017) la evaluación del desempeño es la apreciación y comportamiento del colaborador en base a las metas logradas en su puesto laboral, el cual es evaluado mediante objetivos ya propuestos, dicha evaluación, se estimula al empleado a esforzarse, a buscar la excelencia y a considerar las cualidades que pueda tener, a través de estrategias individuales ya establecidas para cumplir objetivos en la institución donde labora. Los trabajadores deben ser evaluados de manera formal e informal y de manera

periódica. También se le puede denominar a este proceso evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso, evaluación de eficiencia funcional.

Definición de Términos

Relaciones Interpersonales

Es aquella interacción que se crea al entrar en contacto y comunicación con otra persona. (Alvarado, 2023).

Desempeño Laboral

Se refiere a la medida de la eficacia y eficiencia con la que un colaborador lleva a cabo sus responsabilidades en el lugar de trabajo (Arca, 2023).

Enfermera de Emergencia

Es una parte fundamental en el equipo multidisciplinario en lo que el ámbito de la salud se refiere, que actúa frente a las catástrofes de diversos indoles puestos que es necesario tanto antes como durante y después y un desastre (Freire, 2013).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El lugar donde se desarrollará el estudio será un Hospital público de Lima, de nivel II que actualmente cuenta con un área de emergencia dividida Emergencia de medicina, con 10 camas: Emergencia especialidades con 7 camas y servicio de UCI con 6 camas, cuenta también con servicios de hospitalización (Cirugía, Medicina, Pediatría, Centro Quirúrgico), Programas de preventivo promocional (PCT, VIH, CRED, Inmunización, Adulto mayor), Áreas administrativas (salud ocupacional, epidemiología, área de calidad, capacitación).

Población y Muestra

La población de estudio estará constituida por personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital público de Lima con un total de 30 enfermeras y técnicos de enfermería.

Muestra

La muestra se considerará al 100% de la población, muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- ✓ Personal de enfermería (técnicos y licenciados) que está laborando en el área de emergencia.
- ✓ Personal de enfermería (técnicos y licenciados) que acepten participar.

Criterios de Exclusión

- ✓ Personal de enfermería (técnicos y licenciados) con licencia o de vacaciones.
- ✓ Personal de enfermería (técnicos y licenciados) que se encuentran de vacaciones.

- ✓ Personal de enfermería (técnicos y licenciados) que no acepte participar

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo, debido a que los datos son producto de mediciones y utilizan métodos estadísticos para probar la hipótesis, de diseño no experimental, ya que se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural; de corte transversal porque se tomará una muestra de una población en un momento determinado y por último de tipo correlacional porque nos permitirá establecer relación entre variables (Monje, 2011).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Ha: existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ho: no existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Hipótesis Específicas

Ha: Existe relación entre desempeño laboral y la comunicación de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la comunicación de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre desempeño laboral y la actitud de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y la actitud de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ha: Existe relación entre desempeño laboral y el trato de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Ho: No existe relación entre desempeño laboral y el trato de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Identificación de Variables

Variable 1: Relaciones interpersonales

Variable 2: Desempeño laboral

Desempeño laboral	Según Acosta (2018) el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona y el cumplimiento de metas que conducen a objetivos.	Es la capacidad de una persona para realizar acciones, deberes y obligaciones inherentes a su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo. Venturo (2019) Deficiente: 11-25 puntos, Regular: 26-40 puntos, Bueno: 41-55 puntos.	Conocimiento del trabajo Calidad del trabajo Relaciones con las personas Estabilidad emotiva	Profesionalismo Programa y organiza. Labor. Objetivos y metas. Procesos del trabajo. Experiencia laboral. Evaluar a sus compañeros. Respetuoso. Limpieza y orden. Cumple con su horario. Evaluación de desempeño. Proceso positivo. Autoevaluación Productividad. Motivación. Comunica Principios éticos. Colabora. Brinda el servicio. Reconocimiento Se expresa. Claridad. Interés. Manera directa. Escucha cuidadosamente Sugerencias y opiniones. Liderazgo. Motiva. Consideración. Tareas diarias. Valores. Puesto Reconocen y valoran. Respeto. Confianza. Dudas.	Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Alunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
--------------------------	--	--	--	--	---

			Capacidad de síntesis Capacidad analítica	Críticas. Conflictos. Problemas. Emociones. Incidente en el área de trabajo. Buen ánimo. Proactivo. Honestidad Seminarios. Actualizarse. Capacitaciones. Mejorar su trabajo. Soluciones. Analiza. Observa. Realimentación Uso de los recursos. Nuevas teorías	
--	--	--	---	--	--

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica es la encuesta, se aplicará el cuestionario de relaciones interpersonales, elaborado por Espinoza (2017) y replicado por Galdós & 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) y desfavorable (27-54 puntos).

Para la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach de 0,89, la validez, fue del 100% el cual demuestra que el instrumento es confiable. 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 utilizará el cuestionario creado por Baquerizo & Nieves (2022) en Lima-Perú y replicado por Venturo (2019) 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 el

desempeño laboral será: deficiente (11-25 puntos), regular (26-40 puntos) y bueno (41-55 puntos).

Se validó la confiabilidad del instrumento, obteniéndose un valor de Alpha de Crombach de 0,97 el cual demuestra que el instrumento es confiable y una validez del 100%.

Proceso de Recolección de Datos

Se solicitará un permiso al área de capacitación del Hospital, para la autorización de la ejecución del proyecto. Y luego se gestionará un permiso a la jefatura de enfermería, Para la aplicación del instrumento, se explicará el estudio a los encuestado, se pedirá que firmen el consentimiento informado, se recolectará la información que se realizará durante el mes de octubre, informando que dicho estudio es anónimo.

Procesamiento y Análisis de Datos

Para la recolección del procesamiento y análisis como parte del método estadístico, se utilizará programas como Excel y SPSS en versión 26 en adelante, primero se procederá al vaciado de los datos, seguidamente de la preparación de la data excluyendo a los datos perdidos; al tener la data preparada se procederá a realizar los análisis estadísticos descriptivo, donde los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos que forman parte de la expresión de los resultados. Se hará el análisis con el cruce de variables en tablas de contingencia. Para la prueba de la hipótesis se trabajará con las variables numéricas y de acuerdo con la normalidad de los datos se elegirá la estadística paramétrica o no paramétrica.

Para el procesamiento de datos se utilizará el programa estadístico SPSS, habiendo verificado la fiabilidad del instrumento.

Consideraciones Éticas

Para el presente estudio se considerará los principios éticos:

La autonomía, este principio reconoce la capacidad de las personas para la toma de decisiones.

Beneficencia, se enfoca a proteger al sujeto de los riesgos, los cuales deben ser identificados plenamente.

No maleficencia, se basa en no hacer daño al paciente ya sea por acción omisión o desconocimiento.

Justicia se refiere a la igualdad y equidad. Los participantes serán informados sobre el estudio, enfatizando la confidencialidad de la identidad y el manejo ético de la información otorgada, mediante el consentimiento informado (Miranda & Villasís, 2019).

Administración de Proyecto de Investigación

Cronograma de Ejecución

Actividad	Set 2022	Set 2022	Set 2022	Set 2022	Oct- 2022	Ago. 2023	Set 2023	Oct 2023
Planteamiento del problema	X							
Marco teórico		X						
Instrumento			X					
Revisión del instrumento				X				
Aplicación de la prueba piloto					X			
Análisis de la fiabilidad					X			
Presentación inicial					X			
Corrección de los dictaminadores							X	
Aplicación del instrumento						X		
Análisis de datos								X
Interpretación de los resultados								X
Discusión								X
Presentación final								X

Presupuesto

Recursos	Cantidad	Costo Unitarios	Costo Total
Recurso Humano			
Estadístico	6 horas	50.00 x hora	300.00
Asesor Temático	6 horas	50.00 x hora	300.00
Recursos Materiales			
Lapiceros	40	0.5	20.0
Faster	40	0.5	20.00
Fólder manila	40	0.5	20.00
Servicio			
Internet	130 horas	2.00 x hora	260.00
Fotocopias	400 hojas	0.10	40.00
Impresiones	550 hojas	0.20	110.00
Movilidad	100 pasajes	7.50	750.00
Inscripción del Proyecto (Revisor)	3	55.00	180.00
TOTAL			1890.00

Referencias Bibliográficas

- Acosta, N. (2023). ¿Cuál es la definición de desempeño laboral? Negocios. *Cuida tu Dinero*.
https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral#google_vignette
- Aguilar Moina, G. R. & Huamaní Quispe, M. A. (2021). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo - 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5634>
- Alvarado, G. (2023). Definición de Interpersonal. *SIGNIFICADO*.
<https://significado.com/interpersonal/>
- Montoya, C.A. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del Capital humano. *Visión del Futuro*, 11(1).
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082009000100002
- Arca, J. A. (2023). Concepto del desempeño. *Linkedin*.
<https://www.linkedin.com/pulse/concepto-del-desempe%C3%B1o-jorge-antonio-arca/>
- Baquerizo Rivera, C. J. & Nieves Ramos, D. A. (2022). *El estrés laboral y los efectos en el desempeño de los colaboradores del BBVA* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/16143?show=full>
- Blanco, J. (2020). La sociedad del conocimiento y el espacio de trabajo. *Aretha Explora*.
<https://espacioaretha.com/explora/la-sociedad-del-conocimiento-y-el-espacio-de-trabajo/>
- Bruno Espinoza, L. K. & Pusari Silvestre, E. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los enfermeros asistenciales del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*

- ESSALUD, Lima; 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5630>
- Campos Cabello, J. L. (2022). La importancia de las relaciones interpersonales en el personal sanitario, un factor a considerar en el desempeño laboral. *Revista Peruana de Investigación En Salud*, 6(3), 181–182. <https://doi.org/10.35839/repis.6.3.1451>
- Castro Bustamantes, J. (2004). Actitudes y desarrollo moral: Función formadora de la escuela. *Educere*, 8(27), 475–482. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35602705>
- Castro, S. (2023). Relaciones interpersonales... mejor o peor, pero ¡relacionémonos! *Instituto Europeo de Psicología Positiva*. <https://www.iepp.es/relaciones-interpersonales/>
- Chiavenato, L. & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones* (3ra ed.). McGraw-Hill.
- Cordero Maldonado, E., García Domínguez, J. A., Romero Quechol, G. M., Flores Padilla, L. & Trejo Franco, J. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 27(2), 89–96. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=88884>
- Cordova Cahuas, A. S. (2018). *Las relaciones humanas en la E.P de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho-2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
- Cruz Velazco, J. E. (2024). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Revista Científica Pensamiento y Gestión*, 45, 58–81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>

- Domínguez Araujo, L. (2015). *La evaluación para el aprendizaje de la interpretación de conferencias* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio institucional. <https://ddd.uab.cat/record/148778>
- Dumois A, C. (2024, March 20). Capacidad de síntesis. *NOROESTE*.
<https://www.noroeste.com.mx/colaboraciones/capacidad-de-s-amp-iacute-ntesis-NUOP96348>
- Escobar Baldeón, C. A. (2021). *Calidad de vida y desempeño laboral personal de enfermería Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio institucional. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11479>
- Espinoza Hidalgo, S. L. (2017). *Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza Servicio de Cirugía según la teoría de Peplau noviembre - 2016* [Tesis de bachillerato, Universidad Privada San Juan Bautista]. Repositorio institucional. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/item/c16339b0-5f8c-4e42-9638-fefad4250db9>
- Freire González, L. (2013). *Papel del personal de enfermería en situaciones de desastre* [Trabajo académico de maestría, Universidad de Oviedo]. Repositorio institucional. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/17315>
- Galdós Llamocca, A. G., & Huamaní Cruz, L. M. (2018). *Relaciones Interpersonales en enfermeras del Hospital II Regional Honorio Delgado* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/10ff265c-745f-4e60-b337-584c92f0e27e>
- Galvis López, M.A.. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. *Revista Cuidarte*, 6(2), 1108–1120.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359540742012>

- Gammarano, R. (2020). Medir la calidad del empleo: difícil pero necesario. *Organización Internacional del Trabajo*. <https://www.ilo.org/es/resource/article/medir-la-calidad-del-trabajo-dificil-pero-necesario>
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J. & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández González, W. A. & Hinojos Seañez, E. R. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*, 9(4), 7–40. <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
- Junco Jiménez, S. M. (2020). *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
- Licari, S. (2023). Los 7 métodos de evaluación de desempeño laboral. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/metodos-evaluacion-desempeno-laboral>
- López Gonzales, Y. I. (2018). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24456>

- López Martínez, B. E., Aragón Castillo, J. M., Muñoz Palomeque, M., Madrid Tovilla, S. & Tornell Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Bussines and Marketing School (2021). Consejos para mejorar la capacidad de análisis. *ESIC University*. <https://www.esic.edu/rethink/marketing-y-comunicacion/consejos-para-mejorar-capacidad-de-analisis>
- Mercedes Brea, L. (2014). *Factores Determinantes del sentido de pertenencia de los estudiantes de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, Campus Santo Tomás de Aquino* [Tesis de grado, Universidad de Murcia]. Repositorio institucional.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/963>
- Miranda Novales, M. G., & Villasís Keever, M. Á. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115–122.
<https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Monje Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cualitativa* [Tesis de licenciatura, Universidad Surcolombiana]. <https://uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Motta Quijandria, I. R. (2023). *Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108517>
- Pérez, A. (2019). *Mejora tu capacidad de análisis con estos consejos*. OBS- Business School.
<https://www.obsbusiness.school/blog/mejora-tu-capacidad-de-analisis-con-estos-5-consejos>

Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2023). Definición de comunicación. *Definición.DE*.

<https://definicion.de/comunicacion/>

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021). Buen trato. *Definición.DE*. <https://definicion.de/buen-trato/>

Quintanilla Corrales, S. (2022). La comunicación. *ResearchGate*.

Reina Valera, 1960. (1960). *Biblia*. Editorial Unilit.

Romero Sandoval, A. A. (2019). *Relación entre competencia profesional y mercado laboral*.

Hacia la mejora del perfil competencial en la educación superior [Tesis doctoral,

Universidad Autónoma de Barcelona].

<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=%2BAiQNJIP15E%3D>

Ros Guash, J.A. (2006). *Análisis de roles de trabajo en equipo: Un enfoque centrado en*

comportamientos [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona].

<https://core.ac.uk/reader/13278405>

Sánchez, E. (2022). Estabilidad emocional: qué es y cómo potenciarla y desarrollarla en ti.

Psicología y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/estabilidad-emocional>

Tarqui Mamani, C. & Quintana Atencio, D. (2019). Desempeño laboral del profesional de

enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*

(Manizales), 20(1), 123–132. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Terán Romero, C. A. (2017). *Síndrome de Burnout y rendimiento laboral en enfermeras de la*

Caja Petrolera de Salud en la ciudad de La Paz [Tesis de bachillerato, Universidad Mayor

de San Andrés]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/12419>

- Ustua Sanchez, E. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi - 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6379>
- Venturo Lopez, D. I. (2019). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019* [Tesis de bachillerato, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/42f22f36-6e75-434a-b317-e959c7f28bbf>

Apéndices

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

Instrumento para Relaciones interpersonales

Datos generales							
Edad:							
Género:		Masculino:			Femenino:		
Estado civil:		Soltero:		Casado:		Divorciado:	
Tiempo de servicio:							
Situación laboral:		276:	728:	1057:	Locación de servicios:		
ITEMS			Nunca	Casi nunca	Algunas 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.					

Instrumento para desempeño laboral

ITEMS		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 puestos.					
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 al 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					

Desempeño laboral

Ítem	1º Juez			2º Juez			3º Juez			Aciertos	V. de Aiken	Aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100%	Sí

Nota: No está de acuerdo = 0, sí está de acuerdo = 1; P = Pertinencia, R = Relevancia, C = Claridad

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia Hospital II Vitarte 2022.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 23/09/22

Nombres y Apellidos de Juez: JORGE SALAZAR CHAVEZ

Institución donde labora: Hospital II Vitarte - ESSALUD

Años de experiencia profesional o científica: 17 Años


JORGE J. SALAZAR CHAVEZ
Lic. Enfermería - Esp. Emergencia y Cuidados
CEP. 48847 - REG. ESP. 22740
ESSALUD

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia Hospital II Vitarte 2022.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 24-09-22

Nombres y Apellidos de Juez: Michel Castillo Ore

Institución donde labora: Hospital II Vitarte - Essalud

Años de experiencia profesional o científica: 15 años



Firma y Sello

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia Hospital II Vitarte 2022.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las observaciones si hubiera.

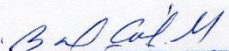
Juez N°: 3

Fecha actual: 01-10-22

Nombres y Apellidos de Juez: Benilda Cruz Menéndez

Institución donde labora: Hospital II Vitarte ESSALUD

Años de experiencia profesional o científica: 28


Lic. Benilda D. Cruz Menéndez
C.E.P. 10801
Enfermera Emergente Reg. 1741


Firma y Sello

Apéndice C: Confiabilidad del instrumento

Relaciones interpersonales

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.89
	k:	Número de ítems del instrumento	→	10
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	7.330
	S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	36.210

Desempeño laboral

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.97
	k:	Número de ítems del instrumento	→	20
	$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	8.170
	S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	105.450

Apéndice D: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto: Desempeño laboral y relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Propósito y procedimiento:

Esta a cargo de las licenciadas Sofía Murga Caja y María Santos Rivera

El propósito de este proyecto determinar la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Beneficios:

Esta investigación permitirá construir relaciones interpersonales favorables para mejorar en la interacción enfermera-equipo de salud-paciente y tener un buen desempeño laboral, que permitirá brindar una atención de calidad al paciente

Derechos del participante y confidencialidad:

La participación en este estudio es de forma voluntaria, tienen derecho a aceptar o negarse a participar en el estudio, los datos reportados por los participantes serán manejados únicamente para la investigadora y para efectos del estudio.

DECLARACION DE INFORME DE CONSENTIMIENTO

Yo -----He leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por la investigadora y quiero colaborar con este estudio. Por esta razón firmo el documento.

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Desempeño laboral y relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.

Problema	Objetivo	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023. Objetivo específico Identificar la relación entre desempeño laboral y la comunicación de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023. Identificar la relación entre desempeño laboral y la actitud de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023. Identificar la relación entre desempeño laboral y el trato de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.	Relaciones interpersonales Desempeño laboral	Hipótesis general: Ha: existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023. Ho: no existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital público de Lima, 2023.	Diseño enfoque de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional Instrumentos Variables Relaciones interpersonales Desempeño laboral La población de estudio estará constituida por personal de enfermería del servicio de Emergencia de un hospital público de Lima con un total de 30 enfermeras y técnicos de enfermería (25).