



**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA DE POSGRADO**

Tesis

“Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023”

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería

Presentado por

Autora: Arone Hernández, Lizbeth Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-2701-0474>

Autora: Salazar Sáenz, Vanessa Giuliana

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6486-469X>

Asesor: Dr. Maguiña Palma, Misael Erikson

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4545-7413>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima, Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

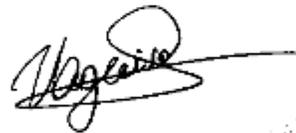
Yo, Lizbeth Paula Arone Hernández Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023" Asesorado por el docente: Maguiña Palma Misael Erikson Con DNI 41974596 Con ORCID 0000-0002-4545-7413 tiene un índice de similitud de (14) (catorce)% con código oid: 14912:338537962 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el Turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Lizbeth Paula Arone Hernández
 DNI: 43428991



.....
 Firma de autor 2
 Vanessa Giuliana Salazar Sáenz
 DNI: 42980151



Dr. Misael Erikson Maguiña Palma
 DNI: 41974596

Lima, 16 de marzo de 2024

Tesis

Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023

Línea de Investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor:

Dr. Maguiña Palma Misael Erikson

Código ORCID: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria:

A dios, por ser mi guía divina en este camino de superación profesional, a mis padres por el apoyo emocional y cuidar de mi hijo para poder culminar con mis objetivos, y sobre todo a mi hijo Sebastián por su amor y comprensión a tan corta edad; siendo mi inspiración para el término de este estudio de investigación.

Lizbeth Paula Arone Hernández

Dedicatoria

Esta tesis la cual es fruto del esfuerzo y constancia va dedicado en primer lugar a Dios, a mis padres Lino Raúl y Martha, que me incentivan a seguir progresando en la vida, a mi novio Alexander por ser mi motivación e inspiración y a mis hermanos a quienes quiero mucho.

Vanessa Giuliana Salazar Sáenz

Agradecimiento:

A los docentes de esta Universidad, que fueron parte de éste crecimiento profesional, a las autoridades que permitieron ser parte de éste estudio, a los profesionales que aceptaron participar en la investigación. Gracias.

Lizbeth Paula Arone Hernández

Agradecimiento

Agradezco a mi centro de trabajo por la confianza y facilidad otorgada para la ejecución de la presente tesis y un agradecimiento especial a todos mis compañeros de trabajo, por la disposición y el tiempo dedicado en participar en este estudio de investigación.

Vanessa Giuliana Salazar Sáenz

Índice general

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	IV
Resumen (español)	IX

Abstract (inglés)	X
Introducción	XI
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16
1.4.1 Teórica	16
1.4.2 Metodológica.....	17
1.4.3 Práctica	17
1.5 Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Formulación de hipótesis.....	34
2.3.1 Hipótesis general	34
2.3.2 Hipótesis específicas	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1. Método de investigación	35
3.2. Enfoque investigativo	35
3.3. Tipo de investigación.....	35
3.4. Diseño de la investigación.....	35
3.5. Población, muestra y muestreo.....	36
3.6. Variables y operacionalización.....	38

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.7.1. Técnica	40
3.7.2. Descripción.....	40
3.7.3. Validación	41
3.7.4. Confiabilidad.....	41
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	43
3.9. Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados	46
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	46
4.1.2. Prueba de hipótesis	53
4.1.3. Discusión de resultados	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1 Conclusiones.....	65
5.2 Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS	69
ANEXOS	77
Anexo1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Instrumentos.....	78
Anexo 3: Validez del instrumento.....	81
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	91
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	93
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos, publicación de los resultados, uso del nombre	94
Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin	95
Índice de tablas	
Tabla 1 Estadístico de fiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales	41
Tabla 2 Procedimiento de puntuación para relaciones interpersonales	42
Tabla 3 Estadístico de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	43

Tabla 4 <i>Procedimiento de puntuación para el desempeño laboral</i>	43
Tabla 5 <i>Datos generales del personal de enfermería de un Hospital policial 2023</i>	46
Tabla 6 <i>Relaciones interpersonales.</i>	47
Tabla 7 <i>Relaciones Interpersonales dimensión comunicación</i>	48
Tabla 8 <i>Relaciones interpersonales dimensión actitudes</i>	49
Tabla 9 <i>Relaciones interpersonales dimensión trato</i>	50
Tabla 10 <i>Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño laboral</i>	51
Tabla 11 <i>Variable Desempeño Laboral y sus dimensiones</i>	52
Tabla 12 <i>Prueba de normalidad de los puntajes de relaciones interpersonales y desempeño laboral.</i>	53
Tabla N 13. <i>Interpretación: el coeficiente r de Pearson</i>	55
Tabla 14 <i>Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales y desempeño laboral</i>	56
Tabla 15 <i>Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales dimensión comunicación y desempeño laboral</i>	57
Tabla 16 <i>Prueba de correlación de Spearman de relaciones interpersonales dimensión actitudes y desempeño laboral</i>	58
Tabla 17 <i>Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales dimensión Trato y desempeño laboral</i>	59

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Relaciones interpersonales</i>	48
Figura 2 <i>Relaciones interpersonales dimensión comunicación</i>	49
Figura 3 <i>Relaciones interpersonales dimensión actitudes</i>	50
Figura 4 <i>Relaciones interpersonales dimensión trato</i>	51
Figura 5 <i>Desempeño Laboral</i>	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial. El método de investigación fue hipotético – deductivo de enfoque cuantitativo, descriptiva, correlacional, aplicada, no experimental. Se encuestó a 82 enfermeras usando cuestionarios que miden las relaciones interpersonales y desempeño laboral, elaborados por Muñoz (2015) y Campos (2017) respectivamente, los cuales fueron actualizados y validados a través de juicio de expertos y con una prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.70 en el instrumento de relaciones interpersonales y 0.80 en el instrumento desempeño laboral. En el resultado se evidenció que el 48.8% del personal de enfermería presenta un nivel malo de relaciones interpersonales y solo el 29.3% un nivel bueno, entre las dimensiones de relaciones interpersonales, la dimensión trato resaltó que el 59.8% presenta un nivel malo, sin embargo, con respecto al desempeño laboral se observa que el 35.4% del personal presenta un nivel deficiente y el 31.7% un nivel eficiente. Concluyendo por medio del coeficiente de correlación de r de Pearson, se evidenció $p=0.002<0.01$, un valor de significancia que se interpreta como resultado de la aprobación de la hipótesis alterna, es decir, existe relación positiva y significativa las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital policial 2023.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, Desempeño laboral, Enfermería.

Abstract

This research had how objective to determine the relationship that exists between interpersonal relationships and job performance in the nursing staff of the emergency service of a police hospital. The research method was hypothetical – deductive with a quantitative, descriptive, correlational, applied, non-experimental approach. 82 nurses were surveyed using questionnaires that measure interpersonal relationships and work performance, developed by Muñoz (2015) and Campos (2017) respectively, which were updated and validated through expert judgment and with an alpha reliability test of Cronbach of 0.70 in the interpersonal relations instrument and 0.80 in the job performance instrument. The result shows that 48.8% of the nursing staff have a bad level of interpersonal relationships and only 29.3% have a good level. Among the dimensions of interpersonal relationships, the treatment dimension highlighted that 59.8% have a bad level, without However, with respect to work performance, it is observed that 35.4% of the staff present a deficient level and 31.7% an efficient level. Concluding, through Spearman's compensation coefficient, $p=0.002<0.01$ is evident, a significance value that is interpreted as a result of the approval of the alternative hypothesis, that is, there is a positive and significant relationship between interpersonal relationships and job performance. of the emergency nursing staff of a police hospital 2023.

Key words: Interpersonal relationships, Job performance, Nursing.

Introducción

Actualmente no solo se considera las habilidades cognitivas en el terreno laboral, es prioritario también las habilidades sociales como la capacidad para relacionarse con sus compañeros de

trabajo, donde el personal de enfermería continuamente se expone a situaciones demandantes durante la convivencia con sus compañeros de trabajo por lo que es imprescindible contar con ciertas capacidades como la comunicación, resolución de conflictos y buenas relaciones dentro del ámbito laboral. Por lo que se estudió las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral. La presente investigación se presenta estructurada en capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I, se desarrolló el problema de investigación tanto general como específicos, así como también el objetivo general y específico de la investigación, justificación y limitaciones del mismo.

Capitulo II, se presenta los antecedentes de la investigación y desarrollo de los fundamentos teóricos y conceptuales que son la base de la presente investigación.

Capitulo III, se plasmó la metodología para la realización de la investigación la cual garantiza su rigor científico. Entre estos detalles se encuentran la técnica e instrumentos para la recolección de datos y su análisis, validados y confiables según la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach.

Capitulo IV, presentación e interpretación de los resultados los cuales dieron respuesta a las hipótesis planteadas.

Capítulo V, se resume las conclusiones y recomendaciones que resultaron en el desarrollo de la presente investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Los trabajadores son elementos primordiales para el éxito de la institución prestadora de servicios de salud, tanto sus capacidades técnicas, cognoscitivas como sociales influyen en la operatividad del mismo, las habilidades sociales de manera directa con la calidad de la atención, por lo que, si las relaciones interpersonales no son buenas, crea un clima de desconfianza, irresponsabilidad, falta de respeto y empatía peligrando la eficacia de los cuidados como lo confirma Aquino confirma que el trato inadecuado entre el personal de enfermería obstaculiza el logro de objetivos institucionales en beneficio del paciente, manifiesta también que comunicación poco clara e inefectiva influye en la atención de enfermería de alta calidad, comprometiendo la seguridad y la vida del paciente (1,2).

Las deficientes relaciones interpersonales influyen en el bienestar de los enfermeros, las cuales son indispensables para crear un buen clima laboral, de lo contrario desmotivaría al trabajo en grupo, el apoyo mutuo y por tanto aumentaría el estrés que se pueda manifestar dentro del campo laboral. Tal como lo menciona Harvard Bureau of Vocational Guidance, las técnicas de relaciones humanas pueden ser el factor decisivo del éxito profesional, más del 50% de la pérdida del empleo se debió a malas relaciones interpersonales, y el 34% fue debido a la falta de conocimiento técnico (3,4)

A nivel internacional Junco evidenció, en cuanto a las problemáticas que se presentan a nivel de relaciones interpersonales, déficit en la comunicación, en un 44.4% casi nunca tiene predisposición para resolución de problemas, un 39.4% muestra respeto por sus colegas, el 35.6% casi siempre demuestra mínimo interés en el apoyo al colega y el 39.4% casi siempre

critica negativamente a su colega en su ausencia. Por otra parte, Enrique y Gonzales expresan que las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería, cuando son negativas, probablemente aumenten el estrés laboral conllevando al deterioro del estado de salud y la afectación al funcionamiento del hospital ya que repercutirá en la calidad de atención del paciente, además evidenció que dentro de los problemas que obstaculizan el desempeño laboral, son las relaciones interpersonales negativas, inadecuado control de estrés (5,6).

Campuzano a nivel nacional menciona que las relaciones negativas entre compañeros de trabajo o jefes son causadas por celos, envidia, así mismo, encontró que el 33.3% del personal que presenta relaciones interpersonales medianamente favorables presentan un desempeño laboral regular. Así mismo Aguilar y Huamani mencionan que en un 61%, se presenta la comunicación como base de la problemática de las relaciones interpersonales, otro 60% se presenta dificultades con respecto a la actitud del personal de enfermería, el cual abarca la empatía, cooperación, responsabilidad, trabajo en equipo y problemática, con respecto al factor trato, se presenta en mayor proporción, la antipatía, alardeo de sus méritos (7-9).

Con respecto al desempeño laboral, Salas (10) lo define como la conducta del trabajador tanto profesional como técnica que incluye las relaciones interpersonales. La labor de enfermería es de un ser humano que dedica su tiempo interactuando con otras personas que necesitan de sus cuidados físico, emocional o psicológico el cual puede ser ofrecido por otro personal que posea bienestar mental y psicológica dentro y fuera del ambiente laboral, con la finalidad de transmitirlo al ser humano que se encuentra bajo su protección (3,10).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, Lima en el periodo octubre-noviembre 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, Lima en el periodo octubre-noviembre 2023?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, Lima en el periodo octubre-noviembre 2023?

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, Lima en el periodo octubre-noviembre 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Radica en la creciente comprensión de la influencia significativa que las interacciones sociales tienen en el entorno laboral. La dinámica de las relaciones interpersonales en el

trabajo no solo afecta el bienestar emocional de los empleados, sino que también puede incidir directamente en su rendimiento y productividad. Una investigación en esta área puede contribuir al conocimiento existente al proporcionar una comprensión más profunda de cómo las relaciones interpersonales impactan directamente en la eficiencia y efectividad laboral, además en la presente investigación se busca analizar y describir ambas variables con la finalidad de proponer estrategias que conlleven a la mejora de las relaciones interpersonales y esto pueda evidenciarse en el desempeño en el personal de enfermería, brindando así una mejor calidad al usuario, asimismo ésta investigación será accesible para emplearse en futuras investigaciones.

1.4.2 Metodológica

Se fundamenta en la necesidad de utilizar enfoques rigurosos y sistemáticos para comprender y analizar la complejidad de las dinámicas sociales en el entorno laboral. La elección de una metodología sólida es esencial para obtener resultados confiables y contribuir al cuerpo de conocimientos en este campo específico, por lo que a partir de los instrumentos empleados, facilitará la identificación de situaciones en la que se hallan los trabajadores con respecto a sus relaciones interpersonales y desempeño laboral, asimismo ambos instrumentos fueron actualizados, validados y son confiables en el 2023; siendo de gran utilidad para estudios posteriores, beneficiando así a otros investigadores que desean realizar su investigación en relación al presente estudio.

1.4.3 Práctica

La justificación práctica para investigar las relaciones interpersonales y su impacto en el desempeño laboral radica en la necesidad de proporcionar a las instituciones prestadoras de servicios de salud herramientas concretas y aplicables para mejorar la calidad de las interacciones en el lugar de trabajo y, en última instancia, optimizar el rendimiento general de las instituciones sanitarias; asimismo, proporcionar recomendaciones concretas y prácticas para la gestión de recursos humanos y el liderazgo, fomentar la implementación de estrategias específicas para mejorar la dinámica grupal, actualización de temas, brindar sesiones teóricas/prácticas educativas con la finalidad de reforzar o potencializar las relaciones interpersonales saludables y el desempeño laboral.

1.5 Limitaciones de la investigación

El poder volver a validar ambos instrumentos, nos dificultó encontrar a los expertos idóneos con relación al título de nuestra investigación, algunos se negaron a participar por la disponibilidad de tiempo y los que aceptaron; pocos se demoraron en responder incluso hasta un mes. Cerca del 40% no decidieron participar del estudio refiriendo su disponibilidad de tiempo y aducen que es muy extenso los 2 instrumentos. Otra limitación que se encuentra es que no se cuenta con suficiente bibliografía a nivel de postgrado que incluyan las variables de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Junco (8), en Guayaquil – Ecuador- 2020. Objetivo: “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”. Método: estudio de enfoque cuantitativo, estudio tipo descriptivo y correlacional. Resultados: variable relaciones interpersonales, evidenció que el 44.2% casi nunca muestra predisposición a solucionar los problemas de manera breve y sin rencor, así mismo existe deficiencia en la comunicación, el nivel de prudencia entre los compañeros no es tan bueno, poca comprensión, cooperación, empatía con los colegas, con respecto a la variable desempeño, existe falta de habilidad y capacidad, poco compromiso para promover una convivencia adecuada. Conclusión: existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Enrique y Rodríguez (9), en San Salvador- El Salvador- 2019. Objetivo: “analizar el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional San Pedro”. Método: estudio descriptivo de enfoque cualitativo y transversal. Resultado: las relaciones interpersonales y manejo del estrés son inadecuados. Conclusión: existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Nacionales

Torres (11) en Piura -2023. Objetivo: “Determinar la relación de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal en un centro de salud de

Huancabamba. Piura 2023”. Método: estudio tipo aplicativo de diseño no experimental, de alcance correlacional. Resultado: 65% presenta regular nivel de relaciones interpersonales, el 78% presenta un nivel regular con respecto a la dimensión trato, con respecto a desempeño laboral, el 75% presenta un nivel bueno, en los aspectos ligados a la productividad, el 80% presenta un nivel alto. Conclusión: la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral no existe.

Carhuavilca (12), en Cusco -2023. Objetivo: “Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del centro quirúrgico de un hospital regional del Cusco, 2023”. Método: Estudio tipo básico, no experimental de alcance correlacional. Resultado: el 60% presenta buenas relaciones interpersonales, el 40% presenta un nivel entre malo y deficiente en su dimensión afecto, con respecto al desempeño laboral, el 57.1% presenta un nivel bueno, el 65.7% presenta un nivel entre malo y regular en su dimensión motivación. Conclusiones: Existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Ustua (13), en Apurímac- 2022. Objetivo: “Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curuhuasi”. Método: Estudio tipo básico, método deductivo de alcance descriptivo correlacional. Resultado: el 40.7% presenta buenas relaciones interpersonales y el 37.3% nivel bueno de desempeño laboral. Conclusión: existe influencia entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Chávez y López (14), Callao-2023. Objetivo: “determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Servicio de enfermería de Hospitalización del hospital Ventanilla 2022”. Método: Estudio descriptivo, enfoque cuantitativo, no experimental de alcance correlacional. Resultado: el 47.9% presenta entre muy mal y mal ambiente laboral, con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, el 75% presenta un nivel regular. Conclusión: la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral no existe, en cambio, si existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Aguilar y Huamani (5) en el Callao - 2019. Objetivo “determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en los profesionales de enfermería de los Servicios de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo”. Método: estudio de enfoque cuantitativo de diseño correlacional, descriptivo, transversal. Resultados: evidenciaron que el 61.7% presenta malas relaciones interpersonales teniendo como problema principal mala comunicación en un 61.7% (discusiones, sarcasmo), malas actitudes en un 60% (críticas negativas, no existe compañerismo) y un mal trato 60% (alarde de sus méritos, no son respetuosas, antipatía, falta de amabilidad). Conclusión: existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral entre los enfermeros. Por tanto, confirma que las buenas relaciones interpersonales favorecen a un eficiente desempeño laboral, el cual potencializa la calidad de atención.

Bruno y Pusari (15), en Lima -2019. Objetivo: “Determinar la influencia entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los enfermeros asistenciales del

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, 2019”. Método: estudio descriptivo, transversal correlacional, de enfoque cuantitativo. Resultados: las relaciones interpersonales fueron calificadas como nivel medio en un 41.8%, así como también el desempeño laboral con un 40.5%. Conclusión: entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral existe influencia.

Navarro (16), en Sullana-2019. Objetivo: “Determinar si las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019”. Método: Investigación tipo básica de diseño no experimental correlacional. Resultados: el 94% percibieron un alto nivel de relaciones interpersonales y el 82% presentó un desempeño laboral alto, destacándose la responsabilidad, disciplina y calidad de trabajo en un 86%, 80% y 68% respectivamente. Conclusión: existe influencia entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Araujo (17), Abancay - 2018. Objetivo: “Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega 2018”. Método: estudio correlacional cuya muestra se conformó por 103 enfermeras. Resultados: el 55.3% de los encuestados manifestaron casi siempre una necesidad de afiliación, mientras la necesidad de relacionarse del trabajador sea mayor, su desempeño laboral mejorará. Conclusión: la motivación está relacionado al desempeño laboral.

Ramos y Tunco (18), en Arequipa- 2018, Objetivo: “Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del del Hospital Regional Honorio Delgado”. Método: estudio tipo descriptivo correlacional. Resultado: el 74.07% presentan una relación interpersonal medianamente desfavorable, enfatizando en un 92.59% que el área de comunicación es la más afectada, percibiéndolo como niveles medio desfavorables y desfavorable. Así mismo de acuerdo a la percepción de los pacientes, refieren en un 41.81% la calidad de atención del enfermero como medio bajo. Conclusión: se estableció la existencia de relación entre las relaciones interpersonales y calidad de cuidado enfermero, por consiguiente, si se mejora las relaciones interpersonales, se evidenciará en la percepción del cuidado.

García (19), en Huánuco- 2018. Objetivo: “determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de las enfermeras del área de medicina del Centro Médico Naval”. Método: estudio descriptivo, correlacional. Resultados: un nivel medio de motivación laboral en un 66.7%, con respecto a las relaciones interpersonales el 76.9% presenta un nivel considerable, 51.3% de enfermeras presenta un desempeño laboral medio, así mismo resalta que el 51.3% presenta un nivel medio con respecto al trabajo en equipo. Conclusión: comprobó la relación entre motivación laboral y desempeño laboral.

López (20) en Lima- 2018. 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”. Método: estudio hipotético deductivo correlacional. La conformación de la muestra fueron 40 enfermeras. El instrumento

empleado fue el cuestionario. Resultados establecieron que 45% se presenta de manera regular las relaciones interpersonales, con respecto al desempeño laboral este es regular en un 52.5%, así mismo los profesionales en mención con regular relaciones interpersonales presentan un regular desempeño laboral en un 30%; resaltando la correlación entre la dimensión actitudes socioafectivas y desempeño laboral el cual se presenta en un nivel regular 32.5%, por lo mismo los trabajadores de la salud que tengan buena relación interpersonal, son capaces de ser empáticos con respecto a las necesidades, emociones e intereses de los compañeros de trabajo y en consecuencia brindar apoyo y ser colaboradores. Conclusión: existencia de afinidad entre las relaciones entre el personal y su rendimiento laboral, por consiguiente, las relaciones interpersonales de vital importancia para la obtención de las metas institucionales.

2.2 Bases teóricas

. 2.2.1 Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se entienden como la interacción entre personas la cual se fundamenta en confianza y credibilidad, dándose a través del trato mutuo, empatía, respeto y cordialidad. Así mismo se establecen entre los miembros de una organización en donde se evidencia la responsabilidad, respeto y sobre todo el trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar objetivos comunes (1).

Se consideran como fuente de aprendizaje cuyo trato humano constituye entorno valioso para el intercambio de información y sentimientos. Para que esta interacción entre las personas sea adecuada, es necesario fortalecer las destrezas a través del uso de

metodologías para una comunicación exitosa, de esta manera las habilidades serán más consistentes, cuanto más se sepa cuál es la motivación de las personas.

2.2.1.1 Relaciones interpersonales en el ambiente laboral

Según MINSA en el Manual de relaciones interpersonales, lo define como la “interacción del personal de salud al interior del establecimiento y del personal con los usuarios y la comunidad”, las cuales brindan confianza y credibilidad evidenciado por el respeto, confidencialidad, cortesía, responsabilidad y empatía (1).

Dentro del ambiente laboral, son de vital importancia ya que de esto depende el apoyo mutuo y sobre todo desempeñarse de una manera óptima con respecto al ejercicio laboral cuyo resultado de este apoyo se pretende alcanzar objetivos comunes (3).

El potenciar estas relaciones laborales significaría desarrollo de trabajo en equipo, compartir responsabilidades, mantenimiento del intercambio de información de manera clara, tener en cuenta la autonomía y denuedo personal (1).

La tolerancia es primordial en este tipo de relaciones debido a que si existe relaciones negativas entre los compañeros, esto influirá en el trato del público usuario, para que ello es necesario aceptar, respetar y comprender las diferentes

maneras de pensamiento, de personalidad, cultura, incluyendo las conductas que no sean de nuestro agrado (1).

La calidad de atención guarda estrecha relación con las relaciones interpersonales, por lo que, estas al ser negativas, podría repercutir en la atención de salud.

Según Minsa (1) en el Manual de Dirección y relaciones interpersonales, se consideran tres componentes:

Comunicación: Debiendo ser clara y franca al momento de emitirla al receptor.

Las habilidades comunicativas ayudan a fomentar las buenas relaciones.

La comunicación interpersonal es un aspecto cotidiano y clave en el funcionamiento de un establecimiento, lo que a menudo se observa descuidada, encontrándose dificultades en la comunicación como el volumen de voz del que emite el mensaje, esto representaría un obstáculo importante en las relaciones interpersonales.

De igual manera, Potter et al (23) refiere que la comunicación interpersonal significativa conduce a un intercambio de ideas, resolución de conflictos, manifestación de sentimientos, toma de decisiones, logro de objetivos, formación de equipo y desarrollo personal. La ruptura de la comunicación dentro del equipo sanitario es factor importante de errores en el ámbito laboral. Estudios indican que la comunicación positiva entre el personal sanitario, garantiza la seguridad del paciente y promueve resultados óptimos del paciente.

Una de las problemáticas para que se brinde una comunicación efectiva es la tonalidad de la voz ya que, de emitirla inadecuadamente, se estaría mal interpretando el fondo de una información originando barreras para una adecuada relación interpersonal.

Las actitudes: predisposición al actuar de una manera establecida en situaciones determinadas, predisponiendo así nuestra conducta de tener buenas relaciones interpersonales o tener conflictos (1).

Estado psicológico que orienta la acción hacia un objeto a través de su evaluación, así mismo media entre las reacciones de una persona y su exposición a los estímulos externos. La actitud está conformada por componente emocional consistente en las reacciones del enfoque afectivo centrado sobre el que se tendrá una actitud, del componente conductual que es reflejo de las conductas dirigidas a una situación en particular y del componente cognitivo que forma el pensamiento y razonamientos que retroalimentan la actitud (24).

El trato: El buen trato origina amabilidad y cortesía y motiva las buenas relaciones interpersonales influyendo así al clima laboral positivo.

2.2.1.2 Tipos de relaciones interpersonales

Positivas: La existencia de discrepancias entre los componentes de la institución se logra equilibrar cuando existe un ambiente de confianza entre los mismos y producto de ello se obtiene (20).

- Colaboración activa de los componentes.
- El valor como sustento de las relaciones.
- Fidelidad entre los integrantes del equipo.
- Compenetración de los integrantes del equipo.
- Ecuanimidad entre los miembros.
- Motivación para lograr un trabajo eficaz
- Los miembros del equipo de trabajo se adecuan con facilidad, los conflictos entre los mismos se aminoran.

Negativas: En el grupo de trabajo existen diversas emociones de índole negativas que despiertan disconfort entre los integrantes influyendo en sus aptitudes, aspectos psicológicos como estrés, depresión, agotamiento y aspectos cognoscitivos como dificultad para concentrarse; afectando consecuentemente las labores en tanto los trabajadores llegan a ausentarse e incluso reducir la producción y su desempeño en cada una de sus funciones (20).

2.2.1.3 Enfermería y relaciones interpersonales

Como lo menciona el Colegio de Enfermeras del Perú (CEP) en el código de ética y deontología, dentro de la declaración de principios, “La enfermera(o) mantiene buenas relaciones fundadas en la confianza, el respeto mutuo, la cortesía, la lealtad, la fraternidad y la solidaridad con sus colegas, acepta el derecho a las diferencias

personales, principios éticos, personales y profesionales, y propicia una convivencia pacífica, armoniosa y tolerante” (25).

Dentro de este código la enfermera al colegiarse, presenta el compromiso de brindar apoyo moral a un colega que presenta complicaciones personales que dificultan su desempeño profesional, así como tratarlo con respeto, comprensión y tolerancia. Parte de esto se promociona con las relaciones interpersonales eficaces (25).

Las relaciones interpersonales son imprescindibles en la vida del ser humano, ya que se crea lazos entre los seres humanos, a través del afianzamiento de las habilidades sociales. Así mismo permite alcanzar plenitud en la realidad en la cual se vive, ya que el crecimiento y desarrollo del personal enfermero está íntimamente ligado a la dimensión interpersonal al desarrollar formas de convivencia e interacción (3).

Es primordial cultivar este tipo de relaciones ya que se motiva a la ayuda mutua para sentirse plenos y proporcionar rendimiento laboral eficaz el cual facilitará el logro de metas, tal como lo refiere Potter que la solidez y fortaleza que se pueda presentar en el equipo de salud proporcionado por buenas relaciones interpersonales, fomentará el trabajo en conjunto para alcanzar una calidad de atención de salud óptima (3,23).

El personal de enfermería se enfrenta frecuentemente a situaciones de estrés y emociones las cuales pueden influenciar en su estado de ánimo reflejado en el trato hacia sus compañeros, sin embargo, las relaciones interpersonales positivas se

consideran una rica fuente de apoyo para evadir el colapso por sentimientos negativos que se pueden generar al enfrentar escenarios estresantes.

2.2.1.4 Modelo Teórico de Relaciones interpersonales:

Hildegard Elizabeth Peplau “TEORIA DE LA RELACIONES INTERPERSONALES” esta teoría tiene como esencia la relación humana entre la enfermera – paciente; donde se identifican cuatro fases como la orientación, identificación, explotación y resolución. motivo por el cuál esta teoría se basa en la importancia que tiene el poder relacionarse según la teorista con el paciente, no sólo resuelve una necesidad, sino que afianza la relación y la comunicación, así como también podemos fortalecerlo (10).

2.2.2 Desempeño laboral

El desempeño laboral es el desarrollo de las funciones donde se pone en práctica los conocimientos, habilidades, destrezas, responsabilidad hacia los pacientes, por consiguiente, el logro de objetivos personales e institucionales.

Espinoza y Aguilar (26) definen al desempeño profesional, como los conocimientos prácticos y teóricos, habilidades con las que cuenta una persona con instrucción profesional para cumplir efectivamente su compromiso dentro de la institución, en vías de logros de objetivos (26).

Por otra parte, **Chiavenato** (27) lo define como “El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr objetivos”. Mientras que Rodríguez (9) lo define como poner en práctica de los conocimientos adquiridos lo cual permite mostrar su capacidad para la solución de problemas.

2.2.2.1 Factores que afectan el desempeño laboral (33)

- La motivación: La falta de motivación hace el que el trabajo cueste más ejecutarlo
- Clima laboral: el rendimiento laboral disminuye cuando se trabaja en un ambiente laboral desagradable y que no le brinde bienestar.
- La comunicación: Al no existir una comunicación eficaz dentro del ambiente laboral, el desempeño laboral también disminuye.
- Los horarios: el trabajar fuera de las horas pactadas puede resultar contraproducente.
- Factores ambientales: El clima, ruido, iluminación, calidad de aire, ergonomía son aspectos claves a considerar en el desempeño laboral.
- Desarrollo profesional: Incentiva y motiva al trabajador el hecho que el empleador le brinde la opción del desarrollo profesional a través de planes de carrera.

- Herramientas necesarias: el déficit de materiales o desabastecimientos de insumos para la realización del trabajo provoca disminución del desempeño laboral.

2.2.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

Para Wayne (28) es primordial que la institución identifique los criterios para evaluar el desempeño de una persona, dentro de estos los criterios más comunes son: las competencias, logro de metas y rasgos de personalidad.

Competencias: Incluye destrezas, conocimientos, comportamientos y rasgos las cuales se relaciona con habilidades interpersonales, la capacidad analítica.

Logro de metas: Provistos por el gerente. Este elemento ayuda al trabajador a focalizarse en una conducta que origine resultados positivos para los interesados.

Rasgos de personalidad: Tales como la actitud, iniciativa y apariencia. A pesar que son rasgos subjetivos a evaluar, se relacionan con el desempeño laboral.

2.2.2.3 Evaluación del desempeño profesional sanitario

Espinoza y Aguilar (26) citando a la “Organización Panamericana de la Salud” (OPS), caracteriza a la evaluación del desempeño profesional dentro de la conducta del mismo en cuanto a: la manera de organización, retención y uso de

los conocimientos previos y habilidades dentro de la práctica, la interrelación con los demás compañeros de trabajo.

2.2.2.4. Importancia de los grupos en la organización

El escritor Aguirre (29), quien cita a uno de los pioneros de las teorías de las relaciones humanas, Elton Mayo, refiere que el trabajador no ejerce sus actividades como un ente aislado sino como parte de un grupo, así mismo su motivación radica en la necesidad de “estar junto a” más no solo económica. Así como también mencionó las influencias que tiene las relaciones sociales e individuales sobre el desarrollo del ser humano dentro del ámbito laboral, es decir que el factor psicológico y sociales resultan de importancia con respecto a la productividad laboral, mientras mayor sea la afinidad de grupo, mayor será la eficiencia laboral (29).

Mary Parker Follet, precursora de la psicología industrial, refiere que los humanos crecían influenciados por las relaciones entre los compañeros de trabajo, la combinación de talentos producto de la buena relación interpersonal, trabajo en equipo conduce al logro de objetivos (30).

2.2.2.5 Modelo teórico de Desempeño Laboral:

“**LA TEORÍA DE LAS COMPETENCIAS**”, esta teoría apoya la variable desempeño laboral, propuesto por David McClelland, profesor de la Universidad Harvard, donde expresa que las competencias laborales están relacionadas con

conocimientos, comportamientos y aptitudes el cual aportan al desempeño del trabajador y todo esto va determinar las condiciones individuales que inciden en el nivel de éxito en el desarrollo de su trabajo (22).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi1. Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hi2 Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hi3 Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método de la presente investigación fue hipotético – deductivo, puesto que se recogió y analizó los datos cuantitativos sobre variables que parten de la formulación de la hipótesis (31).

3.2. Enfoque investigativo

La presente investigación es de enfoque cuantitativo en tanto se medirán las variables mediante el uso de cuestionarios en la recopilación de datos para su posterior codificación y cuantificación (31).

3.3. Tipo de investigación

Tipo aplicada ya que se busca solucionar un problema y de los resultados plantear estrategias; como lo menciona Anza y López, este tipo de investigación estudia los conocimientos y resultados obtenidos (31).

3.4. Diseño de la investigación

El presente estudio de investigación fue de diseño no experimental ya que no se realizó la manipulación de las variables de estudio. Es transversal porque se evaluará las variables en un momento dado para determinar la correlación (31).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por todo el personal que hace un total de 140, entre licenciados y técnicos del servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional PNP Luis Nicanor Sáenz ubicado en la cuadra 26 de la avenida Brasil en el distrito de Jesús María; que cumplan los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Licenciados y técnicos de enfermería que acepten participar voluntariamente en el estudio de investigación y firman el consentimiento informado.
- Licenciados y técnicos de enfermería que labore en el servicio de emergencia.
- Licenciados y técnicos de enfermería que desempeñen funciones asistenciales.

Exclusión:

- Enfermera jefa de Servicio, enfermeras y técnicos con labor administrativa
- Personal de enfermería entre licenciados y técnicos que se encuentren de vacaciones, licencia.
- Licenciados y técnicos que se encuentre sometido a ley o esté en periodo de adaptación a la vida civil.

- Licenciados y técnicos que no acepten participar en el estudio de investigación.

Muestra

Se le informó a los participantes del servicio de emergencia a ser parte de este estudio de investigación, se aplicó los criterios de inclusión y exclusión, haciendo un total de 82, que corresponde a 55 Licenciados de enfermería y 27 técnicos de enfermería.

Muestreo

No probabilístico, es decir que será muestreo por conveniencia, que es una técnica de muestreo no aleatoria (31).

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Relaciones interpersonales

Variable 2: Desempeño laboral

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Escala valorativa</i>
Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales se entienden como la interacción entre personas la cual se fundamenta en confianza y credibilidad, dándose a través del trato mutuo, empatía, respeto y cordialidad. Así mismo se establecen entre los miembros de una organización en donde se evidencia la responsabilidad, respeto y sobre todo el trabajo en equipo con la finalidad de alcanzar objetivos comunes (1).	Es la interacción que existe entre el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Luis Nicanor Saenz con el objetivo de crear un ambiente laboral agradable que será medido mediante el cuestionario de relaciones interpersonales durante los meses de octubre- noviembre 2023.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Interés - Receptividad - Preocupación - Asertividad - Uso del silencio 	Ordinal	Bueno 71-79
			Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Comprensión - Empatía - Solidaridad - Responsabilidad - Cooperación - Compañerismo 	Ordinal	Regular 65-70
			Trato	<ul style="list-style-type: none"> - Buenos modales - Amabilidad - Cortesía - Sencillez 	Ordinal	Malo 47-64
Desempeño laboral	El comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la	Es el resultado productivo del personal de enfermería	Logro de metas	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia - Efectividad 	Ordinal	Eficiente 89-100

estrategia individual para lograr objetivos (27)	servicio de emergencia del Hospital Luis Nicanor Saenz después de una jornada de trabajo, que será medido mediante el cuestionario Desempeño laboral durante los meses de octubre-noviembre 2023.	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades y destrezas - Compromiso con objetivos y metas institucionales - Responsabilidad e iniciativa 	Ordinal	Regular 82 - 88 Deficiente 69 - 81
		Rasgos de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> - Sociabilidad - Autocontrol 	Ordinal	

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la encuesta usada frecuentemente ya que permite obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz (32), el instrumento que se aplicó fue el cuestionario el cual recoge organizadamente los indicadores de las variables relacionadas con el objetivo de la encuesta (32). Dichos instrumentos están conformados por preguntas cerradas, con alternativas múltiples según escala Likert:

- Variable relaciones interpersonales con 18 preguntas ordenadas en sus tres dimensiones
- Variable desempeño laboral con 20 preguntas ordenadas en sus tres dimensiones.

3.7.2. Descripción

El instrumento N°1 “Relaciones interpersonales” fue tomado del estudio realizado por Muñoz en el año 2015(33). Este cuestionario se compone de 18 preguntas divididas en tres dimensiones que fueron la comunicación, el trato y las actitudes con seis ítems cada uno, basado en cinco opciones las cuales fueron: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

El instrumento N°2 “Desempeño laboral” fue tomado del estudio realizado por Campos en el año 2017 (34), el cual cuenta con una duración de 15 minutos, consta de 20 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5), la escala está conformada por 03 dimensiones: (a) logro de metas, (b) competencias y (c) rasgos de personalidad.

3.7.3. Validación

En la presente investigación ambos Instrumentos pasó por 5 juicios de expertos: con grado de Doctor en Metodología de la investigación, Doctor en Psicología en Gestión y Dirección del Talento Humano, Magíster en Comportamiento Organizacional con mención en Recursos Humanos, Experto en Acreditación y Mejora continua de la Calidad, Enfermera jefe de Servicio de Emergencia con grado de Magíster. Con la puntuación aceptable y con recomendaciones mínimas.

3.7.4. Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 30 enfermeros entre licenciados y técnicos de enfermería, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento durante la recolección de datos para la consistencia del contenido. Además, se utilizó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del cuestionario a través del programa de Excel y SPSS 29.

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.70	18

BAREMACIÓN.

El proceso de baremación se realizó mediante los datos de la muestra piloto (n=30); donde las respuestas codificadas a los ítems de las dos escalas se sumaron y se obtuvieron puntajes totales para cada variable y sus dimensiones; posteriormente se calcularon los percentiles 30 y 70, además de sus valores mínimo y máximo.

Se establecieron 3 niveles; malo, regular y bueno para la variable relaciones interpersonales y sus dimensiones; mientras que, los niveles deficientes, regular y eficiente para la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

En el caso del nivel malo y deficiente se consideró un rango que va desde el valor mínimo hasta el percentil 30; en cuanto al nivel regular se utilizó un rango que va después del percentil 30 hasta el percentil 70; finalmente, los niveles bueno y eficiente tienen un rango que va después del percentil 70 hasta el valor máximo.

Las tablas 2 y 4 muestran los baremos que se obtuvieron para cada variable y sus dimensiones; los niveles se utilizaron posteriormente para el análisis descriptivo.

Tabla 2. Procedimiento de puntuación para relaciones interpersonales

Baremo	Malo	Regular	Bueno
Relaciones interpersonales	[47-64]	[65-70]	[71-79]
Actitudes	[18-20]	[21-23]	[24-28]
Trato	[16-22]	[23-24]	[25-28]
Comunicación	[12-19]	[20-25]	[26-27]

Fuente: elaboración autoras

Tabla 3. Estadístico de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.80	20

Tabla 4. Procedimiento de puntuación para el desempeño laboral

Baremo	Deficiente	Regular	Eficiente
Desempeño laboral	[69-81]	[82-88]	[89-100]
Competencias	[24-28]	[29-31]	[32-35]
Rasgos de personalidad	[19-24]	[25-27]	[28-30]
Logros de metas	[24-27]	[28-32]	[33-35]

Fuente: elaboración de las autoras

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se solicitó una carta de presentación de la universidad y se envió a la jefe de departamento emergencia y jefa de enfermera del servicio de emergencia, con el fin de que tenga conocimiento.

Los instrumentos se diseñaron en formulario Google que es un software de administración de encuestas virtuales, el cual se envió un link a través de un mensaje al WhatsApp a cada uno de los participantes que cumplieron con los criterios de inclusión y esté dispuesto a participar voluntariamente, fue recolectado en los meses de octubre - noviembre 2023, para el llenado de los instrumentos tuvieron una duración de 15 minutos aprox.

Recolectados los datos, se vació la información del formulario de Google a la hoja de cálculo de Microsoft Excel para finalizar con análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizará el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

versión 29. Además, se empleará tablas de frecuencia, figuras de los datos sociodemográficos y objetivos.

Debido a la naturaleza de la investigación que es correlación entre variables, aplicando la prueba de normalidad la cual resultó de distribución normal, y teniendo las variables categóricas, corresponde el uso de la prueba estadística de correlación de Pearson en la hipótesis general, hipótesis 1 e hipótesis 3 y aplicando la prueba de normalidad la cual resultó de una distribución no normal, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman en la hipótesis 2, para la aplicación de ambos estadísticos se empleó el programa SPSS, para evaluar hipótesis acerca de la relación entre las variables (26).

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación consideró estándares nacionales e internacionales para estudios en humanos, así como las normas vigentes en bioseguridad. Así mismo se tuvo en cuenta los principios bioéticos que guían a la enfermera (o), que permitan alcanzar las metas establecidas, ética y moralmente aceptados.

Principio de Autonomía: Se respeta la libertad de participación de la enfermera (o) del servicio de emergencia del Hospital Luis Nicanor Sáenz. Asimismo, se buscó el mejor mecanismo para solicitar su participación voluntaria, protegiendo su libertad y dignidad como ser humano.

Principio de Beneficencia: Los participantes recibieron información sobre los beneficios derivados de los resultados de este estudio.

Principio de la No Maleficencia: Ningún participante del estudio resultó perjudicado como consecuencia del proceso y resultado de la investigación.

Principio de Justicia: Se trató a todos los participantes por igual, se les informó de manera clara y precisa sobre su participación, asegurando privacidad de datos, anonimato y confidencialidad.

Se preparó y envió los documentos necesarios en relación con la recopilación de datos a la institución involucrada. Se seguirá los procedimientos metodológicos más adecuados a la situación de la investigación. Garantizaremos el anonimato de los participantes de la investigación y protegeremos sus datos personales de acuerdo con la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Antes de iniciar el cuestionario virtual, la primera parte de la encuesta será sobre la aceptación a participar en el cuestionario, donde se asegurará su anonimato, si el participante decide participar voluntariamente, continuará con el cuestionario, de esta manera será un sustento de la situación voluntaria de participación. En el mencionado documento será indicado los objetivos y procedimientos de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

ASPECTOS SOCIODEMOGRAFICOS

La población de encuestados fue un total de 82, se encontró principales aspectos sociodemográficas y laborales; como la edad, género, profesión, tiempo laboral áreas críticas y tiempo laboral en la institución.

Tabla 5: Datos generales del personal de enfermería de un Hospital policial 2023

DATOS GENERALES		N	%
Edad	26 - 39 años	60	73.2%
	40 - 59 años	22	26.8%
	Total	82	100.0%
Género	Masculino	17	20.7%
	Femenino	65	79.3%
	Total	82	100.0%
Profesión	Licenciado en enfermería	55	67.1%
	Técnico en enfermería	27	32.9%
	Total	82	100.0%
Tiempo laboral áreas críticas	< 11 meses	6	7.3 %
	1 – 5 años	27	32.9%
	6 – 10 años	24	29.3%
	>10 años	25	30.5%
	Total	82	100.0%
	< 11 meses	9	11.0%
	1 – 5 años	21	25.6%

Tiempo laboral en la institución (HN PNP LNS)	6 – 10 años	22	26.8%
	>10 años	30	36.6%
	Total	82	100.0%

En la tabla 5, Se puede evidenciar que la población del servicio de emergencia del total de participantes el 73% tenían entre 26 - 39 años y con 40-59 años obtuvo el 26.8%. Con respecto al sexo predominó el sexo femenino con un 79.3% y con un 20.7% del sexo masculino, asimismo la mayor participación del estudio fue por parte de Licenciadas de enfermería con un 67.1% y Técnicos de enfermería con un 32.9%, de todos ellos se obtuvo que laboran en áreas críticas con un 32.9% entre 1 y 5 años , con un 30.5% más de 10 años, con 29.3% entre 6 y 10 años y con 7.3% laboran menos de 11 meses y tiene un tiempo laboral en la Institución más de 10 años con un 37.8%, con un 26.8 % entre 1 y 5 años, con 25.6% entre 6 a 10 años y un 9.8% menos de 11 meses.

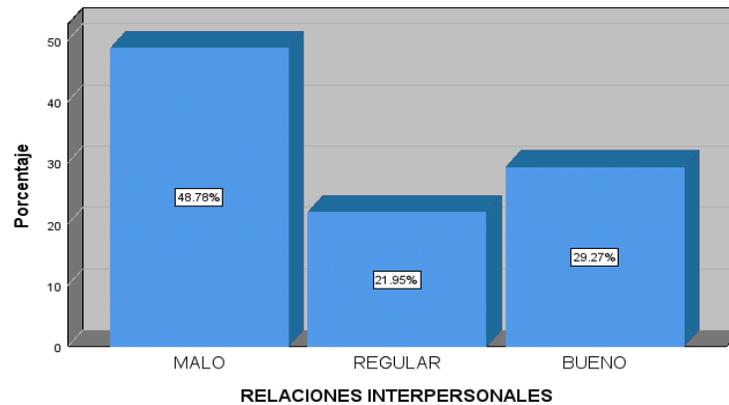
DESCRIPCION DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES

Tabla 6. Relaciones interpersonales.

	n	%
Malo	40	48.8%
Regular	18	22.0%
Bueno	24	29.3%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

Figura 1.
Relaciones interpersonales



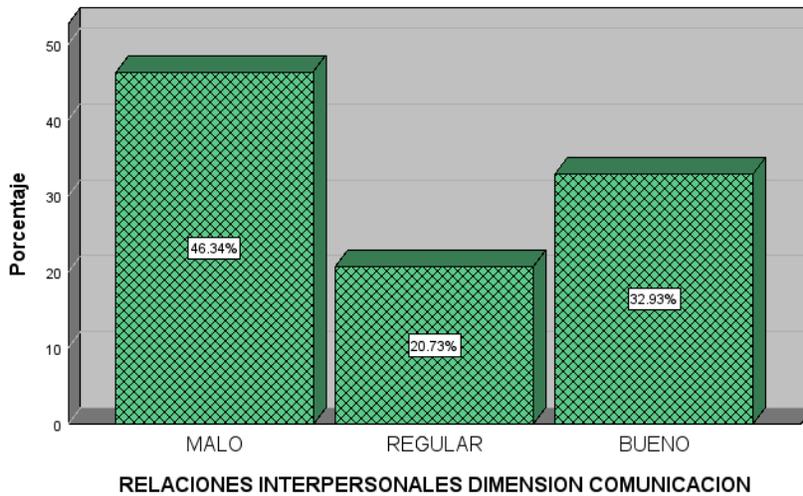
En la Tabla 6 y Figura 1; Haciendo el análisis descriptivo de las variables; los resultados sobre la variable de Relaciones interpersonales, nos muestran en un 48.8% la relación entre los trabajadores es Malo, no obstante, y es considerable tener en cuenta que en un 22% es Regular y con 29.3% la relación entre los trabajadores es Bueno.

Tabla 7. Relaciones Interpersonales dimensión comunicación

	n	%
Malo	38	46.3%
Regular	17	20.7%
Bueno	27	32.9%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

Figura 2.
Relaciones interpersonales dimensión comunicación



Fuente: Elaboración de las autoras

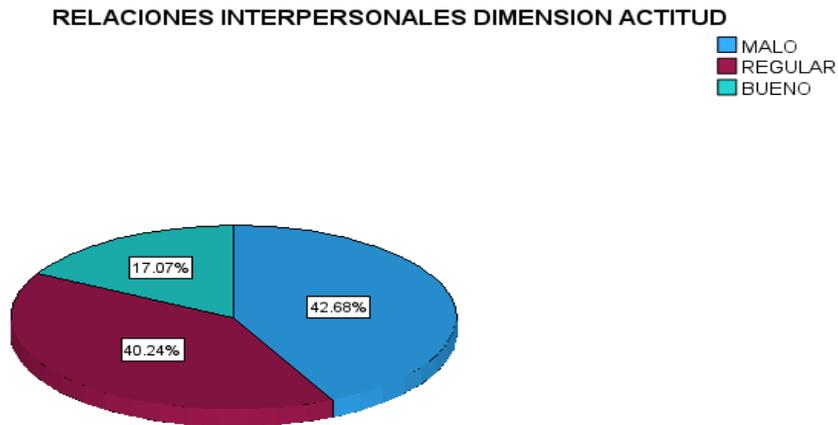
En la tabla 7 y Figura 2, se puede observar que con respecto a la variable de Relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, con un 46.3% de los encuestados manifiestan que es Malo, seguidamente con un 20.7% respondieron que es Regular y por último con un 32.9% es Bueno.

Tabla 8: Relaciones interpersonales dimensión actitudes

	n	%
Malo	35	42.7%
Regular	33	40.2%
Bueno	14	17.1%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

Figura 3.
Relaciones interpersonales dimensión actitudes



Fuente: Elaboración de las autoras

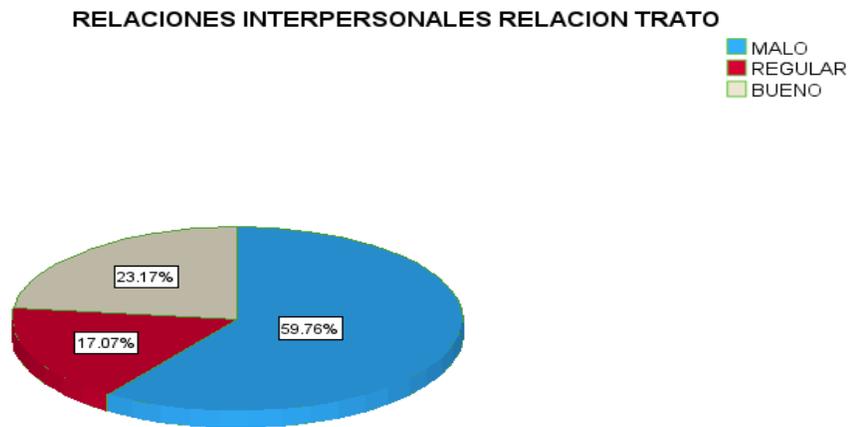
En la tabla 7 y Figura 3. Se puede observar en la dimensión actitudes; del total de participantes un 42.7% opinan que es Malo, con un 40.2% es Regular y un 17.1% el personal de enfermería opina que es Bueno

Tabla 9. Relaciones interpersonales dimensión trato

	n	%
Malo	49	59.8%
Regular	14	17.1%
Bueno	19	23.2%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

Figura 4.
Relaciones interpersonales dimensión trato



Fuente: Elaboración de las autoras

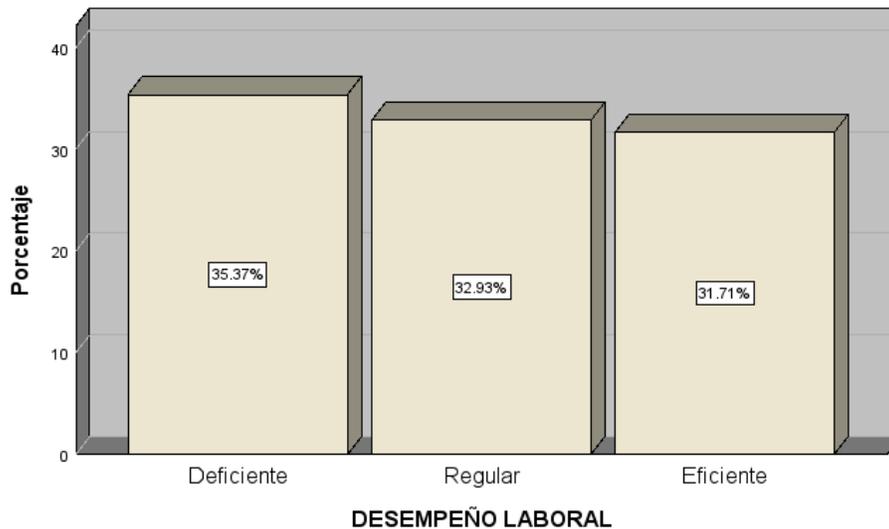
En la tabla 9 y Figura 4 los resultados descriptivos para ésta dimensión del trato, del total de participantes respondieron con un 59.8% es Malo, con un 17.1 % es Regular y un 23.2% les parece Bueno.

Tabla 10. Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño laboral

	N	%
Deficiente	29	35.4%
Regular	27	32.9%
Eficiente	26	31.7%
Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

Figura 5
Desempeño Laboral



Fuente. Elaboración de las autoras

En la tabla 10 y Figura 5. haciendo el análisis descriptivo en base a los resultados para la variable desempeño laboral; del total de participantes un 35.4% considera su desempeño deficiente, seguidamente con 32.9% lo considera Regular y con 31.7% lo realiza de forma Eficiente.

Tabla N°11. Variable Desempeño Laboral y sus dimensiones

DESEMPEÑO LABORAL		N	%
Dimensión logro de metas	Deficiente	24	29.3%
	Regular	43	52.4%
	Eficiente	15	18.3%
	Total	82	100.0%
Dimensión competencia	Deficiente	37	45.1%
	Regular	18	22.0%
	Eficiente	27	32.9%
	Total	82	100.0%
Dimensión rasgos de personalidad	Deficiente	21	25.6%
	Regular	47	57.3%
	Eficiente	14	17.1%
	Total	82	100.0%

Fuente: Elaboración de las autoras

En la tabla 11. podemos observar los resultados de la variable desempeño laboral en cuánto a sus dimensiones, a continuación haremos el análisis descriptivo para la dimensión logro de metas donde del total de encuestados considera que es Regular con un 52.4% , con 29.3% le parece Deficiente y Eficiente sólo un 18.3%.

Asimismo, para la dimensión competencia el personal de enfermería que participó del estudio lo considera Deficiente con un 45.1%, un 32.9% cree que es Eficiente y Regular sólo el 22.0%.

Por último, para la dimensión rasgos de personalidad respondieron es Regular con un 57.3%, Deficiente el 25.6% y Eficiente sólo el 17.1%.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 12. Prueba de normalidad de los puntajes de relaciones interpersonales y desempeño laboral.

Variables / dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	.080	82	.200
Comunicación	.090	82	.098
Actitudes	.123	82	.004
Trato	.092	82	.086
Desempeño laboral	.091	82	.093
Logro de metas	.098	82	.050
Competencia	.112	82	.013
Rasgos de personalidad	.201	82	.000

Los puntajes totales de las variables y sus dimensiones fueron evaluados para conocer si tienen distribución normal; se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es grande (n=82). En el caso de la variable relaciones interpersonales, se encontró que los datos tienen distribución normal ($p=0.200 > 0.05$); similar resultado se obtuvo para sus dimensiones

comunicación ($p=0.098>0.05$) y trato ($p=0.086>0.05$); el cual se utilizará la prueba paramétrica de Pearson, sin embargo, los puntajes de la dimensión actitudes no tiene distribución normal ($p=0.004<0.05$) motivo por el cual se utilizará la prueba no paramétrica de Spearman.

En cuanto a la variable desempeño laboral, los puntajes tienen distribución normal ($p=0.093>0.05$); mientras que, las dimensiones logro de metas ($p=0.050$), competencia ($p=0.013$) y rasgos de personalidad ($p=0.000$) no tienen distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis nula: No Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Tabla N 13. Interpretación: el coeficiente r de Pearson

-1.00	= correlación negativa perfecta.
-0.90	= Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	= Correlación negativa considerable.
-0.50	= Correlación negativa media.
-0.25	= Correlación negativa débil.
-0.10	= Correlación negativa muy débil.
0.00	= No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	= Correlación positiva muy débil.
+0.25	= Correlación positiva débil.
+0.50	= Correlación positiva media.
+0.75	= Correlación positiva considerable.
+0.90	= Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	= Correlación positiva perfecta

Obtenida del autor Sampieri (31).

Interpretación del valor de la significancia (p): Si el valor de p es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es muy significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error) (31).

Tabla 14. Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales y desempeño laboral

		Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
R de pearson	Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 ,335** ,002 82
	Desempeño laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,335** 1 ,002 82

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: El valor estadístico r de Pearson es de 0.335, además esta correlación es muy significativa $p=0.002<0.01$. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una correlación positiva débil entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital policial 2023, rechazando así la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1:

Hipótesis nula: No Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hipótesis alterna: Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Tabla 15. Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales dimensión comunicación y desempeño laboral

r de Pearson		Relaciones interpersonales Dimensión comunicación	Desempeño laboral
Correlación de Pearson	1	,378**	.378**
Sig. (bilateral)	82	,000	<.001
N		82	82
Correlación de Pearson	,378**	1	1.000
Sig. (bilateral)	,000	82	.
N		82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: El valor estadístico r de Pearson es de 0.378, además esta correlación es muy significativa $p=0.001<0.01$. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que hay una correlación positiva débil entre relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital policial 2023, rechazando así la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2:

Hipótesis nula: Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hipótesis alterna: No existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman de relaciones interpersonales dimensión Actitudes y desempeño laboral

Rho de Spearman			Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
			Dimensión Actitudes	
Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación		1.000	.223*
	Sig. (bilateral)		.	.044
	N		82	82
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación		.223*	1.000
	Sig. (bilateral)		.044	.
	N		82	82

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conclusión: Por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se evidenció $p=0.044 < 0.05$, un valor de significancia que se interpreta como resultados que aceptan la hipótesis alterna, es decir, las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería presentan relación positiva y significativa.

Hipótesis específica 3:

Hipótesis nula: No existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Hipótesis alterna: Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial.

Tabla 17. Prueba de correlación de Pearson de relaciones interpersonales dimensión Trato y desempeño laboral

r de Pearson		Relaciones interpersonales Dimensión Trato		Desempeño laboral	
		Correlación de Pearson	N	Correlación de Pearson	N
Relaciones interpersonales Dimensión Trato	Correlación de Pearson	1	82	,195	82
	Sig. (bilateral)			,080	
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,195	82	1	82
	Sig. (bilateral)	,080			

Conclusión: El valor estadístico r de Pearson es de 0.195, además esta correlación no es significativa $p=0.08>0.05$. Por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza, que hay no existe relación entre relaciones interpersonales en su dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería de emergencia de un hospital policial 2023, rechazando así la hipótesis alterna, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

4.1.3. Discusión de resultados

Las relaciones humanas es interactuar con los demás, relaciones interpersonales donde se pueden observar conductas, acciones sanas y productivas para vivir con amor, armonía, paz que conllevan a un progreso, quiere decir que hay afecto y aprendizaje que nos sirven para enfrentar conflictos, buscando el bien común de nuestro entorno. Los resultados son un conjunto de técnicas y

conocimientos para identificar y resolver problemas en las interacciones diarias de individuos y organizaciones.

El presente estudio de investigación se trató sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de enfermería de un Hospital Policial en Lima.

Con respecto a la hipótesis general los resultados hallados fueron corroborada con la prueba de correlación de Pearson donde el resultado de p es igual 0.002 siendo inferior a 0.05, dónde afirma que entre la variable relación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de enfermería en un Hospital Policial en Lima – 2023 existe relación significativa, esto confirma con el estudio de Junco-2020 en Guayaquil - Ecuador donde su objetivo era #establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo# es así donde concluyen que existe relación positiva y significativa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral (8). Asimismo, en El Salvador, Enrique y Rodríguez – 2019 su objetivo de estudio fue “analizar el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional San Pedro” dónde se concluyó que las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral además los problemas de enfermería son influenciados por las relaciones interpersonales (9).

Esto hace relación justamente en el Manual de Relaciones interpersonales del MINSA, donde potenciar las relaciones laborales significaría desarrollo de trabajo en equipo, compartir responsabilidades, mantenimiento del intercambio de información de manera clara, tener en cuenta la autonomía y denuedo personal (1).

En los estudios nacionales como en Ustua – Apurímac 2022 (13), Aguilar y Huamaní – Callao 2019 (5), Bruno y Pusari – Lima 2019 (15), Campuzano – Callao 2018, también se confirmó tal correlación entre las variables de relaciones interpersonales y desempeño laboral.

En este estudio se pudo corroborar con ésta correlación de ambas variables obteniendo los siguientes resultados, primero con la variable relaciones interpersonales, con un alto porcentaje de 48.8% en un nivel malo y con la variable desempeño laboral también se obtuvo un porcentaje mayor de 35.4% fue deficiente, dándonos a entender que si la relación interpersonal es buena el desempeño laboral será eficiente, siendo lo contrario en éste estudio por los resultados obtenidos.

El estudio tuvo como primer objetivo específico es si existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, sin embargo, un porcentaje alto (46.3%) considera que la comunicación es mala, seguido con un 32.9% opina que es Buena y por último con un 20.7% lo considera Regular. habría que conjeturar si por ser una Institución Policial, donde el personal tiene grado y hay subordinación. Este resultado se discrepa con Campuzano et al (10) donde obtuvo en la dimensión comunicación un 53.3% fue medianamente favorable,

La comunicación es un proceso de interacción interpersonal en el que las personas se expresan mediante el uso de símbolos verbales o no verbales para influir en el comportamiento de los demás y determinar las relaciones que las personas forman con las demás. De hecho, las palabras no verbales son más efectivas en la comunicación que nuestras palabras, por lo que conviene tener cuidado porque pueden malinterpretarse. Virginia Satir describe la comunicación como “el proceso de dar y recibir información”. Es decir, si las personas quieren recibir mensajes de otras

personas, deben de hacerlo de forma clara, teniendo en cuenta que una misma palabra o frase puede tener diferentes significados (34).

En el estudio tuvo como segundo objetivo específico es si existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Policial. sin embargo, un porcentaje alto (42.7%) considera que hay una actitud mala entre el personal de enfermería. una perspectiva distinta encontró Campuzano et al (10) donde obtuvo en la dimensión actitud un 46.7% fue medianamente favorable.

Monge hace referencia a Stoner, menciona que "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Esto significa que la definición establece que el desempeño laboral se refiere al desempeño efectivo de funciones por parte de los empleados y/o personal de una organización, con el propósito de lograr las metas propuestas, asimismo Chiavenato, expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral" (27).

En consecuencia, el rendimiento del personal es la mezcla de su conducta con los resultados, por tanto, se deberá cambiar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. Así mismo, Lapeña refiere que "realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros" (35).

En resumen, la actitud de las enfermeras entre colegas es mayoritariamente mala, lo que atenta contra el trabajo en equipo, y hay cierta tendencia a fragmentar el equipo, porque causan más problemas, además, hay una mala gestión para solucionar estos problemas, puede también afectar negativamente la atención al paciente y el entorno laboral, es decir, el bienestar emocional de los cuidadores que prestan cuidados.

En el estudio tuvo como tercer objetivo específico es si existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, obteniendo el mismo resultado malo para esta dimensión trato con 59.8%, también difiere con Campuzano et al (10) donde en su estudio de investigación se encontró que el 73.3% en la misma dimensión fue medianamente favorable. Pero cuando se hizo el análisis estadístico de r de pearson, se evidenció $p=0.08 > 0.05$, es decir, no existe relación significativa y positiva entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería.

El Código de Ética y Deontología del colegio de enfermeros del Perú, en el Capítulo IV La Enfermera(o) y las Relaciones Humanas en lo suscrito en los Artículos del 44 al 52 Capítulo IV La Enfermera(o) y Las Relaciones Humanas Artículo 44°.- donde la enfermera(o) debe reconocer el valor de sus compañeros como personas y profesionales, promoviendo su desarrollo siendo honesto, veraz y leal con los miembros de la Orden y orienta su comportamiento y desempeño profesional para mejorar las relaciones interpersonales. Además de abstenerse de criticar negativamente a sus compañeros, los mensajes que puedan dañar su imagen deben manejarse con precaución y sin colusión. Para ello deberán aceptar y expresar críticas, comentarios y sugerencias constructivas para mejorar su desarrollo profesional. Deben respetar

Tratar a los demás con comprensión y tolerancia para promover conductas y convivencia saludable en el ambiente de trabajo (25).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se encontró en el presente estudio de investigación para la variable relación interpersonal un nivel malo con un 48.8%, nivel regular con un 22% y nivel bueno con un 29.3% y para la variable desempeño laboral un nivel deficiente con 35.4%, un nivel regular con un 32.9% y eficiente con un 31.7% asimismo siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial 2023. Se concluye que la variable relaciones interpersonales muestra una correlación positiva débil con la variable desempeño laboral; es decir que a medida que haya una buena relación interpersonal habrá un buen nivel de desempeño. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Segundo: Siendo el primer objetivo específico identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial 2023, se concluye que existe relación significativa entre la variable relaciones interpersonales respecto a su dimensión comunicación y desempeño laboral; siendo el valor del coeficiente de correlación de r de Pearson de 0.378

que se interpreta como una correlación positiva débil; aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Tercero: Siendo el segundo objetivo específico identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial 2023, se concluye que existe relación significativa entre la variable relaciones interpersonales con respecto a la dimensión actitudes y desempeño laboral; siendo el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman; se evidenció $p=0.044 < 0.05$, un valor de significancia que se interpreta como resultado de la aprobación de la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuarto. Siendo el tercer objetivo específico identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial 2023, se concluye que no existe relación significativa entre la variable relaciones interpersonales con respecto a su dimensión trato y desempeño laboral; siendo el valor del coeficiente de correlación de r de Pearson $p=0.08 > 0.05$, un valor de significancia que se interpreta como resultado de la aprobación de la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

5.2 Recomendaciones

- Primero:** Se sugerirá a los directivos del Hospital Policial, jefa de departamento de enfermería, jefa del servicio de emergencia, tomar acciones apropiadas para mejorar las relaciones interpersonales del personal de enfermería, como talleres que promuevan interacción basada en confianza, comunicación y empatía, el buen trato para la resolución de problemas internos, y de esta manera ofrecer servicios de calidad a los pacientes usuarios de los servicios de salud.
- Segundo:** Proponer a las jefaturas implementar un programa para promover las relaciones interpersonales y mejorar la comunicación mediante la realización de reuniones con el personal de enfermería con el objetivo entablar un diálogo genuino con el fin de buscar mejoras y soluciones colectivas, promover la comunicación, relaciones interpersonales, que ayuden a resolver los conflictos del personal enfermero.
- Tercero:** Que tome conocimiento el Departamento de Enfermería para programe capacitaciones relacionadas al desarrollo de actitudes con la finalidad de que el personal de enfermería desarrolle respeto, empatía, solidaridad, trabajo en equipo, comprensión, y de esta manera garantizar adecuadas relaciones interpersonales y desempeño laboral, ya que se ha demostrado en el presente estudio de investigación dónde estadísticamente afecta el nivel de desempeño laboral, motivo por el cual es preocupante para la atención directa con los pacientes.

Cuarto: Los resultados de la presente investigación serán presentados a las jefaturas de enfermería para que puedan ser utilizados en la planificación de actividades o reuniones mensuales, orientadas a mejorar las relaciones interpersonales, mantener activa la comunicación con los jefes inmediatos y colaboradores, a fin de establecer objetivos concretos con respecto al servicio de emergencia, así mismo el presente estudio se puede considerar como un aporte para estudios posteriores en diferentes servicios con la finalidad de fortalecer el empoderamiento del personal de enfermería en el área de relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

1. MINSA. Manual de relaciones interpersonales [Internet]. Perú; 1996. [consultado 2022 Jun 29]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322381-manual-de-relaciones-interpersonales>
2. Aquino R. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé Lima 2017. [Tesis para optar al grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14345>
3. Hernández W, Hinojos E. Relaciones Interpersonales Entre Enfermeros Para Su Bienestar. Rev iberoam Educ investi Enferm [Internet]. 2019;9(4):1–12. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-interpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/>
4. Marie D, Dawn H, Marie W. Relaciones humanas. 3ra ed. México; 2007.
5. Aguilar G, Huamani M. Relaciones Interpersonales Y Rendimiento Laboral En Los Profesionales De Enfermería De Los Servicios De Medicina Del Hospital Dos De Mayo – 2019. [Tesis para optar el grado de maestro en gerencia en salud]. Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2664>
6. Caggia Bustos P, Pereyra L. Gestión de RRHH en organizaciones de Salud: “La Comunicación Interna como mecanismo facilitador para la integración del personal de enfermería” [Internet]. Argentina; 2017 [consultado 2022 Jan 7]. Disponible en: https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/612/1/PG_Aprobado.pdf

7. Salas R. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Rev Cub de Ed Med Sup [Internet]. 2010;24(3):387–417. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
8. Junco S. Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo. [Tesis para optar el grado de maestro en gerencia de los servicios de la salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15812>
9. Gonzales A, Rodríguez de Martínez R. Desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional San Pedro departamento de Usulután, febrero a septiembre 2019. [Tesis para optar el grado de maestro en gestión hospitalaria]. San salvador: Universidad de El Salvador; 2019. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1150420>
10. Campuzano L, Rivera Y, Sandoval K. Relaciones interpersonales y su relación con el desempeño laboral de las enfermeras de centro quirúrgico del Hospital Regional de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro- La merced Chanchamayo-2017. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4353/VIVANCO_MEDRANO_FCS_2DA_ESPEC_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
11. Torres A. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de emergencia y hospitalización en un centro de salud de Huancabamba - Piura 2023 [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Piura: Universidad César Vallejo;

2023. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/127918>

12. Carhuavilca Y. Relaciones interpersonales y desempeño laboral de profesionales de enfermería del centro quirúrgico de un hospital regional, Cusco, 2023 [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126940>

13. Ustua E. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el centro de salud de Curahuasi – 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestro en salud publica mención Gerencia en servicios de salud]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2017. Disponible en:
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6379>

14. Chavez R, Lopez E. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el servicio de enfermería de hospitalización del hospital ventanilla en el año 2022 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8139>

15. Bruno L, Pusari E. Relaciones Interpersonales Y Desempeño Laboral De Los Enfermeros Asistenciales Del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Essalud, Lima; 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5630/TESIS_MAESTRO-PUSARI_SILVESTRE-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Navarro G. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396>
17. Araujo M. Motivación y desempeño laboral en el personal de Enfermería del Hospital Regional Guillermo Díaz De La Vega Abancay, 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de salud]. Abancay: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
18. Ramos R, Tunco Y. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2017. [Tesis para optar el título profesional de la segunda especialidad en enfermería con mención en emergencia]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/4efd5d0d-b2fe-4d51-92dd-e1caf1d8f082>
19. Garcia E. Motivación laboral y desempeño laboral de enfermeras del área de medicina del centro médico naval Cirujano Mayor Santiago Tavera - 2017. [Tesis para optar el grado de maestro en administración y gerencia en salud]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3552>
20. López Y. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24456>

21. Universidad del Oriente. Joyce travelbee: modelo de relación enfermero-paciente. [Internet]. [consultado 2023 Nov 30]. Disponible en:
<https://coatzacoalcos.uo.edu.mx/blog/joyce-travelbee-modelo-de-relaci%C3%B3n-enfermero-paciente>
22. Ríos L. Evaluación del desempeño basado en competencias al profesional de enfermería [Tesis para optar el grado académico de maestra en Enfermería]. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2011. Disponible en:
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/980328/55rios-leticia.pdf>
23. Potter P, Perry A, Stockert P, Hall A. Fundamentos de enfermería. 8va ed. España: Elsevier; 2013. p. 296-314
24. Psicología-Online. Definición de actitud - Psicología Social [Internet]. [Consultado el 3 junio 2022]. Disponible en: <https://www.psicologia-online.com/definicion-de-actitud-psicologia-social-1394.html>
25. CEP. Código de Ética y Deontología [Internet]. Colegio de Enfermeros del Perú. Lima; 2008. 189 p. Disponible: <http://ceptumbes.org.pe/documento/1.pdf>
26. Espinosa A, Gilbert M, Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cub Enferm [Internet]. 2016;32(1):1–13. Disponible en:
<http://scielo.sld.cu>
<http://scielo.sld.cu>
27. Chiavenato I. Administración de recursos humanos [Internet]. México: Mc Graw Hill; 2011. Disponible en:
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

28. Wayne R, Noe R. Administración de recursos humanos, 9na Edición. México: Pearson educación; 2005. 1–557 p.
29. Aguirre I. Teoría de relaciones humanas, aportes, origen, referentes, limitaciones [Internet]. México: Gestipolis; 2 sep del 2018 [consultado el 10 de jul 2022]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
30. Educatina. Escuela de las Relaciones Humanas Tercera Parte (Mary Parker Follet). 2013.
31. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ta ed. México: Mc Graw Hill; 2014. 600 p.
32. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet] 2003; May 15;31(8):527–38. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>
33. Muñoz M. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8686>
34. Campos M. Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte Lima – 2017. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad César Vallejo, 2018; Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12652>
35. Lapeña Y, Cibanal J, Pedraz A, Macia M. Las Relaciones Interpersonales De Los Enfermeros En Asistencia Hospitalaria Y El Uso De Habilidades Comunicativas. Enferm.

- Florianópolis [Internet]. 2014;23(3):555–62. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072014002010013>
36. Chuquisana J, Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en el personal de enfermería de un Hospital de Lima, 2022. [Tesis para optar el grado de maestro en ciencias de Enfermería con mención en gerencia de los cuidados en enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2022. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6793>
37. Aranda L. Rol de las enfermeras Supervisoras y su relación con el desempeño laboral del enfermero de un Hospital de Huaraz. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9504>
38. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional. 13 ed. México: Pearson Prentice Hall; 2009. 718 p.
39. Codnicht M. La comunicación y las relaciones interpersonales en el L.B “arístides bastidas” [Tesis para optar el título de magister en gerencia Avanzada en Educación]. Valencia: Universidad de Carabobo; 2012. Disponible en:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6151/mcodnicht.pdf?sequence=1>
40. Fernández, J. Relaciones Interpersonales. México: Mac Graw Hill; 2003.
41. Supo J, Bioestadístico M. Cómo probar una hipótesis [Internet]. Arequipa: Bioestadístico EIRL; 2014. Disponible en: www.bioestadistico.com
42. Ibañez B. Manual para elaboración de tesis. 2a ed. México: Trillas; 1990.
43. Guisande C, Vaamonde A, Barreiro A. Tratamiento de datos con R, Statistica y SPSS. España: DiazdeSantos; 2013.

44. Gómez M, Deslauriers J, Alzate M. Cómo hacer una tesis de maestría y doctorado: investigación, escritura y publicación. 1ra ed. Bogotá: ECOE; 2010.
45. Marquina R. Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima. Rev Peru Obstet Enferm. 2014;10 (2).
46. Ministerio de Salud de Perú. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud [Internet]. Lima: Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos en Salud [Consultado el 13 nov 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1877.pdf>
47. Arnold J, Randall R. Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral. Vol. 53, Journal of Chemical Information and Modeling. 2012. 4–724 p.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de un Hospital Policial, 2023.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, Lima en el periodo octubre-noviembre 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, Lima en el octubre-noviembre 2023? 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación significativa que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia. • Identificar la relación significativa que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, 2023</p> <p>Ho No Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, 2023</p> <p>Hipótesis Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ho1. No existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, 2023 • Hi1. Existe relación entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital policial, 2023 	<p>Variable 1 Dimensiones: Comunicación Actitudes Trato</p> <p>Variable 2 Dimensiones: Logro de metas Competencias Rasgos de personalidad</p>	<p>Tipo de Investigación Básico</p> <p>Método y diseño de la investigación No experimentales, correlativo- transversal</p> <p>Población Muestra La población del presente estudio de investigación, está conformada por 123 personal de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional PNP Luis Nicanor Sáenz. La muestra está conformada por 82 personales de enfermería.</p>

Anexo 2: Instrumentos

INTRODUCCION:

Estimada (o), es grato dirigirme a usted para informarle que estoy realizando un estudio de investigación titulado: “Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023”; por lo cual su participación es muy importante, estrictamente confidencial y de carácter anónimo, será para uso exclusivo de la investigadora.

INSTRUCCIONES:

Se le pide la mayor sinceridad posible en su respuesta. Le agradeceré marcar con un aspa (X) la respuesta conveniente:

DATOS GENERALES:

Edad: a) ≤ 25 años b) 26-39 años c) 40-59 años d) ≥ 60 años

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Tiempo laboral en el servicio de emergencia:

a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) >10 años

Tiempo laboral en la institución (Hospital Nacional PNP Luis N Saenz)

a) 1 a 5 años b) 6 a 10 años c) >10 años

INSTRUMENTO 1: RELACIONES INTERPERSONALES

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

	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre				
N°	PREGUNTAS				1	2	3	4	5
Comunicación									
1	Cuando he discutido con un colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible								
2	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada								
3	Mis colegas comprender rápidamente cuando verbalizo un mensaje								
4	Cuando tengo un problema y converso con un colega al respeto, ella demuestra interés en el tema								
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupame siento reconfortada								
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.								
Actitudes									
7	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.								
8	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento.								
9	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento								
10	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.								
11	Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.								
12	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.								
Trato									
13	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio								
14	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.								
15	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor"								
16	Las colegas actúan con sencillez								
17	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico								
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a sus colegas cuando esta sobrecargada de trabajo.								

INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

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

LOGRO DE METAS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.					
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.					
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.					
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.					
5	Me capacito permanentemente para mejorar mi productividad laboral.					
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.					
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.					
COMPETENCIAS		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.					
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos internos de mi trabajo.					
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.					
11	Incremento mi rendimiento laboral mediante estudios de postgrado.					
12	Planifico con facilidad las actividades del servicio.					
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.					
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.					
RASGOS DE PERSONALIDAD		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	Colaboro amablemente con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.					
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado					
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio					
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.					
19	Las relaciones con mis compañeros de servicio tienden a ser distantes y reservadas					
20	Me considero prudente y mantengo buenos modales con mis compañeros.					

Anexo 3: Validez del instrumento

Juez Experto 1: Instrumento Relaciones interpersonales

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Mg. Miriam Rosa Soto Espichan

Cargo de la Institución donde labora: Magister en Dirección y Gestión en los Servicios de Salud.
Docente de la Universidad Norbert Wiener. Enfermera Supervisora del Hospital PNP Luis N. Saenz.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

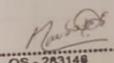
Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	9
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	8
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	9
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	9
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	9
RESULTADO DE VALIDACIÓN		

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

LUGAR Y FECHA: Lima, Junio del 2023


OS - 283148
Miriam R. SOTO ESPICHAN
CORONEL SPNP
JEFE DE ENFERMERÍA
DPTO DE EMERGENCIA
HN. PNP LNS
Firma del revisor

Instrumento desempeño laboral

INFORME DE OPINION DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre: Mg. Miriam Rosa Soto Espichan

Cargo de la institución donde labora: Magister en Dirección y Gestión en los Servicios de Salud, Docente de la Universidad Norbert Wiener, Enfermera Supervisora del Hospital PNP Luis N. Saenz.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	1
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		

Calificación: Aceptado (7-10 puntos), Debe mejorarse (4-6 puntos), Rechazado (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

LUGAR Y FECHA: Lima, junio del 2023


OS - 263146
Miriam R. SOTO ESPICHAN
CORONEL SPNP
JEFE DE ENFERMERIA
DPTO DE EMERGENCIA
HN. PNP LNS

Firma del revisor

Juez Experto 2: Instrumento relaciones interpersonales

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Dr. Segundo German Millones Gomez

Cargo de la Institución donde labora: Mg. en Gestión de los servicios de salud -

Docente en el área de investigación de posgrado de la Universidad Norbert Wiener

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

LUGAR Y FECHA: Lima, 17 de agosto del 2023



Firma del revisor

Instrumento desempeño laboral

NFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Dr. Segundo German MILLONES GOMEZ

Cargo de la Institución donde labora: Mg. en Gestión de los servicios de salud -
Docente en el área de investigación de posgrado de la Universidad Norbert Wiener

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		10

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

JGAR Y FECHA: Lima, 17 de agosto del 2023



Firma del revisor

Juez experto 3: Instrumento Relaciones Interpersonales

INFORME DE OPINION DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: MARTINEZ MILLA AMER ALI

Cargo de la institución donde labora:

Gerente de Acreditación y Mejora Continua de la Calidad – EsSalud

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIO	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		9

Calificación: Aceptado (7-10 puntos), Debe mejorarse (4-6 puntos), Rechazado (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, orlillos o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Revisar algunos ítems como "edad" que puede generar confusión (ejemplo: si ya cumplió 25 años, ¿debe marcar la opción a o b?)

Corregir los signos ortográficos (aún, cuando debe ser aun, etc.)

LUGAR Y FECHA: Lima, 31 de agosto del 2023



Firma del revisor

Instrumento Desempeño Laboral

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: MARTINEZ MILLA AMER ALI

Cargo de la Institución donde labora:

Gerente de Acreditación y Mejora Continua de la Calidad – EsSalud

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas con organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		9

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Revisar el sentido de algunos ítems (ejemplo: "Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su Jefatura". Si está leyendo en primera persona, "su Jefatura", también debería estar en primera persona).

Corregir los signos ortográficos (aún, cuando debe ser aun, etc.)

LUGAR Y FECHA: Lima, 31 de agosto del 2023



Firma del revisor

JUEZ EXPERTO 4: Instrumento Relaciones interpersonales

INFORME DE OPINION DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: ~~Nestor Daniel Gonzalez Rueda~~

Cargo de la Institución donde labora: Doctor en Psicología, Maestría en Gestión y Dirección del Talento Humano

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACION
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	2
RESULTADO DE VALIDACIÓN		9

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Mejorar la redacción en cuanto a claridad de cada ítems.

LUGAR Y FECHA: Lima, 15, junio del 2023



Firma del revisor

Instrumento Desempeño laboral

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Nestor Daniel Gonzalez Rueda

Cargo de la Institución donde labora: Doctor en Psicología, Maestría en Gestión y Dirección del Talento Humano

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	2
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	2
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	2
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	1
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	1
RESULTADO DE VALIDACIÓN		8

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Alinear los ítems con los objetivos e indicadores.

LUGAR Y FECHA: Lima, 15 junio del 2023



Firma del revisor

JUEZ EXPERTO 5: Instrumento Relaciones interpersonales

INFORME DE OPINION DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Mg. Juan Sarmiento Molina

Cargo de la Institución donde labora: Con Maestría en Comportamiento organizacional con mención en gestión de recursos humanos en la Universidad Cayetano Heredia. Master especializado en Recursos Humanos en la Universidad EADA de España y CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú. Planeamiento y Ejecución de Encuestas en la Escuela Nacional de Estadística e Informática.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	1
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	1
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	1
RESULTADO DE VALIDACIÓN		6

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Sugiero borrar lo que está sombreado en los ítems N°: 1, 3, 5,9 y 17 por no agregar claridad, objetividad y valor al objetivo que se pretende. Podría llevar a error del evaluado.

Se debe mejorar el instrumento teniendo en cuenta lo sugerido para su aceptación.

LUGAR Y FECHA: Lima, 14 junio del 2023



Firma del revisor

Psicólogo Colegiado Juan Sarmiento Molina

DNI: 09752445

CPSP n°: 9877

Instrumento Desempeño laboral

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

1. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres: Mg. Juan Sarmiento Molina

Cargo de la Institución donde labora: Con Maestría en Comportamiento organizacional con mención en gestión de recursos humanos en la Universidad Cayetano Heredia. Master especializado en Recursos Humanos en la Universidad EADA de España y CENTRUM Pontificia Universidad Católica del Perú. Planeamiento y Ejecución de Encuestas en la Escuela Nacional de Estadística e Informática.

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Valoración: 0 = Debe mejorarse, 1 = Poco adecuado, 2 = Adecuado

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN
CLARIDAD	Es formulado con lenguaje claro y coherente para los sujetos de estudio.	1
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores o preguntas precisas y claras.	1
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems/preguntas una organización lógica y clara.	1
CONSISTENCIA	Responde a los objetivos, a las variables/objeto de estudio, marco conceptual.	2
COHERENCIA	Coherencia entre la (variable /objeto) de estudio e indicadores/marco conceptual. Los ítems corresponden a las dimensiones u objeto de estudio que se evaluarán.	1
RESULTADO DE VALIDACIÓN		6

Calificación: **Aceptado** (7-10 puntos), **Debe mejorarse** (4-6 puntos), **Rechazado** (< 3 puntos)

3. SUGERENCIAS (realizar todas las anotaciones, críticas o recomendaciones que considerarán oportunas para la mejora del cuestionario)

Eliminar la palabra del ítem 1: "lo suficiente" es muy subjetiva y no agrega valor a la pregunta.

Cambiar el ítem N°: 9: la pregunta plantea varias alternativas y puede crear confusión si solo cumple una de ellas y no las tres. Debe enfocarse en una alternativa.

Cambiar el ítem N° 10: la pregunta es confusa, le falta claridad además tiene varias alternativas. Debe enfocarse en una sola acción en concreto por pregunta.

Se debe mejorar el instrumento teniendo en cuenta lo sugerido para su aceptación.

LUGAR Y FECHA: Lima, 14 junio del 2023



Firma del revisor

Psicólogo Colegiado Juan Sarmiento Molina

DNI: 09752445

CPSP n°: 9877

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Instrumento 1: Relaciones Interpersonales

		PREGUNTAS																		
ENCUESTADOS		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	SUMA
emergencia	E1	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	3	2	1	4	2	2	1	1	45
	E2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	5	1	5	1	1	1	1	33
	E3	3	3	1	3	4	1	2	2	3	3	3	3	1	4	1	2	1	3	43
	E4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	42
	E5	2	3	2	4	4	5	1	3	1	3	3	1	3	3	3	5	3	3	52
	E6	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	5	1	2	2	2	34
	E7	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	5	2	2	1	3	53
	E8	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	42
	E9	4	3	2	2	1	1	1	3	1	2	4	3	2	4	2	2	1	3	41
	E10	1	2	3	1	1	2	1	3	3	2	4	3	1	5	1	1	1	3	38
	E11	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	5	4	1	5	1	1	1	1	33
	E12	3	2	1	1	2	4	1	3	1	1	4	2	2	5	1	1	1	1	36
	E13	3	1	1	3	1	4	1	3	1	2	2	1	1	3	2	2	2	3	36
	E14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	52
	E15	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	29
	E16	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	3	1	1	3	2	2	1	32
	E17	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	1	4	1	1	1	1	36
	E18	3	3	1	1	1	3	1	4	1	1	5	3	1	3	3	3	1	3	41
	E19	3	3	4	1	2	4	3	2	1	1	5	1	2	5	1	2	1	3	44
	E20	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	3	2	5	1	4	2	2	38
	E21	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	46
	E22	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	2	5	2	1	3	39
E23	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	5	4	1	4	2	2	1	2	42	
otros	E24	2	2	1	1	4	2	1	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	3	43
	E25	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	5	5	1	5	1	1	2	1	43
	E26	3	5	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	5	45
	E27	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	39	
	E28	5	4	4	4	5	4	2	5	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	63
	E29	3	3	2	3	3	3	3	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	52
	E30	4	3	1	2	3	4	1	3	1	2	2	2	2	4	2	2	1	2	41
	VARIANZA	0.8	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8	1.3	1.4	0.6	1.4	0.97	0.9	0.8	1.1	
	SUMATORIA DE VARIANZA	17.64																		
	VARIANZA DE LA SUMA DE LAS PREGUNTAS	51.91																		

coeficiente α	0.70
numero de ítems	18
sumatoria de varianzas	17.64
varianza total	51.91
rango	confiabilidad
0.53 a menos	confiabilidad nula
0.54 a 0.59	confiabilidad baja
0.6 a 0.65	confiable
0.66 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente confiabilidad
1	confiabilidad perfecta

Alfa de Cronbach

Cronbach, L.J. (1951)

Análisis de la consistencia



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Instrumento 2: Desempeño laboral

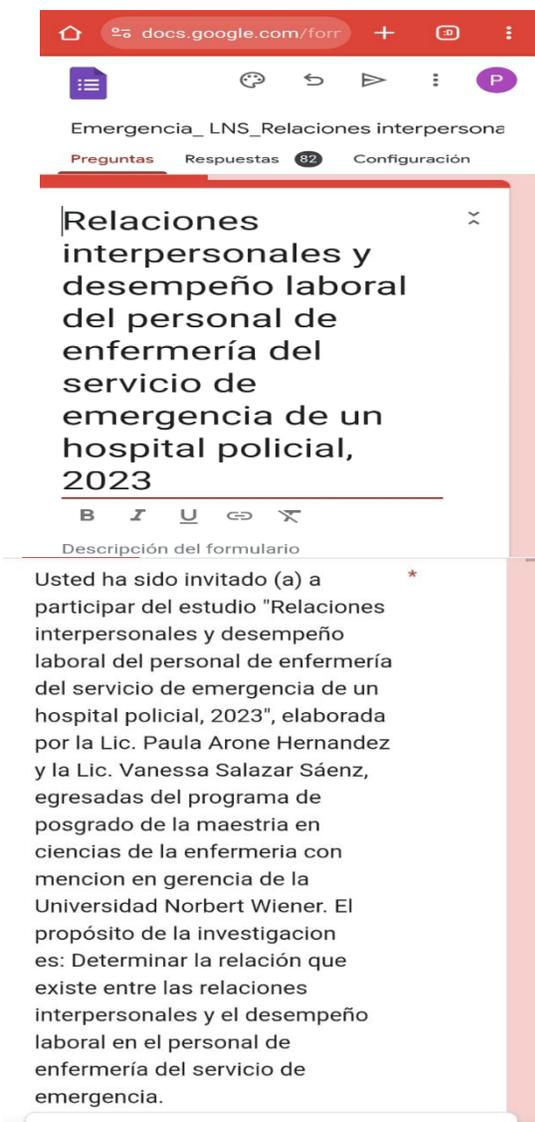
		PREGUNTAS																						
	ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	SUMA	
Emergencia	E1	5	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	84	
	E2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	99
	E3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	2	2	4	79	
	E4	5	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	1	1	5	78	
	E5	5	4	4	4	3	5	4	2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	90	
	E6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	88
	E7	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	89	
	E8	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	4	4	4	5	4	4	1	3	3	2	4	71	
	E9	5	5	4	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	93	
	E10	2	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	2	2	5	80	
	E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	99	
	E12	5	5	4	4	5	5	3	4	3	1	1	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	81	
Faci	E13	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	99	
	E14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	79	
	E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	105	
	E16	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	86	
	E17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	95	
	E18	5	5	5	2	5	5	2	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	91	
	E19	5	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	92	
	E20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	99	
	E21	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	94	
	E22	5	4	2	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	1	1	4	82	
	E23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	79	
atrar	E24	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	84	
	E25	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	86	
	E26	5	5	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	87		
	E27	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	85	
	E28	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	2	2	5	5	5	5	87	
	E29	5	4	4	3	5	4	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	84	
	E30	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	2	2	5	96	
VARIANZA		0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1.6	0.3	0.2	0.3	0.5	0.4	0.9	0.4	1.7	1.4	0.2		
SUMATORIA DE LA SUMA DE LAS PREGUNTAS		14.11																						
		58.81																						

coeficiente	0.80
numero de i	21
sumatoria de	14.11
varianza tota	58.81

rango	confiabilidad
0.53 a menos	confiabilidad nula
0.54 a 0.59	confiabilidad baja
0.6 a 09.65	confiable
0.66 a 0.71	muy confiable
0.72 a 0,99	excelente confiabilidad
1	confiabilidad perfecta

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

Cuestionario por Google form



docs.google.com/form

Emergencia_LNS_Relaciones interpersone

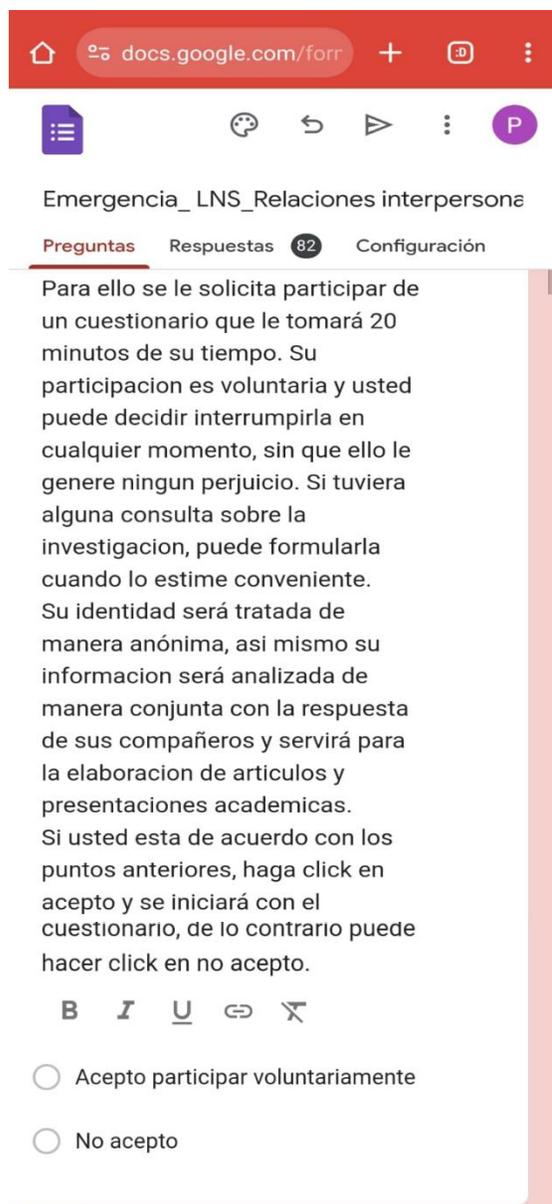
Preguntas Respuestas 82 Configuración

Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023

B I U ↺ ✕

Descripción del formulario

Usted ha sido invitado (a) a participar del estudio "Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital policial, 2023", elaborada por la Lic. Paula Arone Hernandez y la Lic. Vanessa Salazar Sáenz, egresadas del programa de posgrado de la maestría en ciencias de la enfermería con mención en gerencia de la Universidad Norbert Wiener. El propósito de la investigación es: Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia.



docs.google.com/form

Emergencia_LNS_Relaciones interpersone

Preguntas Respuestas 82 Configuración

Para ello se le solicita participar de un cuestionario que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación es voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente. Su identidad será tratada de manera anónima, así mismo su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas. Si usted está de acuerdo con los puntos anteriores, haga click en aceptar y se iniciará con el cuestionario, de lo contrario puede hacer click en no aceptar.

B I U ↺ ✕

Acepto participar voluntariamente

No acepto

Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos, publicación de los resultados, uso del nombre

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

Solicito: Permiso para la Aplicación de Instrumento de Investigación al Personal de enfermería.

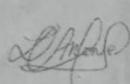
SEÑORA: Miriam SOTO ESPICHAN
Coronel SPNP
Jefa de Enfermeras del Servicio de Emergencia HN PNP Luis N Sáenz.

Nosotras, Lizbeth Paula Arone Hernández y Vanessa Giuliana Salazar Sáenz egresadas de Maestría la EPG de la Universidad Norbert Wiener, ambas Licenciadas de Enfermería laborando actualmente en el servicio de emergencia del HN PNP Luis N Sáenz, estamos realizando nuestro estudio de investigación que lleva por título "RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL POLICIAL, 2023" motivo por el cual solicitamos permiso para aplicar nuestros instrumentos en el personal de enfermería.

Cabe resaltar que la recolección de datos no conlleva ningún gasto para la Institución ni al personal, la aplicación de los instrumentos será de forma voluntaria y virtual.

Sin otro particular agradecemos de antemano su respuesta.

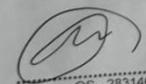
Atentamente,



ARONE HERNANDEZ LIZBETH P.
Egresada de la E.P.G.
Universidad Norbert Wiener



SALAZAR SÁENZ VANESSA G.
Egresada de la E.P.G.
Universidad Norbert Wiener



OS - 283146
Miriam R. SOTO ESPICHAN
CORONEL SPNP
JEFE DE ENFERMERÍA
DPTO DE EMERGENCIA
HN. PNP LNS

21/11/23
12:30

Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

final_relaciones interpersonales y desempeño

RECUESTO DE PALABRAS

14425 Words

RECUESTO DE CARACTERES

84631 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

9.9MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 19, 2024 9:50 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 19, 2024 9:51 PM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

Reporte de Similitud Turnitin

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unac.edu.pe Internet	1%
2	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	uwiener on 2023-09-24 Submitted works	<1%
7	docplayer.es Internet	<1%
8	uwiener on 2024-03-07 Submitted works	<1%