

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
CENTRO DE SALUD DE CURAHUASI - 2017**

Tesis presentada por:

Br. Elizabeth Ustua Sánchez

**Para optar al Grado Académico de Maestro en
Salud Pública mención Gerencia en Servicios
de Salud**

Asesor:

Dra. María Guadalupe Holgado Canales

CUSCO – PERÚ

2022

DEDICATORIAS

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mis hermanos y hermanas por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar. A mis sobrinos y sobrinas quienes son mi motivación, inspiración y felicidad.

También a todos aquellos que creyeron en mí, a aquellos que esperaban mi triunfo en cada paso que daba hacia la culminación de mis estudios, a aquellos que siempre esperaban que lograra terminar la maestría, a todos aquellos que apostaban que no me rendiría a medio camino.

Elizabeth Ustua Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por bendecirme y permitirme llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado desde mi bachiller.

A la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco por darme la oportunidad de estudiar y lograr el grado Académico de Maestro en Salud Pública con mención en Gerencia de Servicios de Salud.

A mi asesora Dra. María Guadalupe Holgado Canales por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha permitido que concluya el presente trabajo de investigación.

Agradezco también a mis docentes de la maestría por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docentes, por sus consejos, que ayudaron a formarme como investigadora.

Elizabeth Ustua Sánchez

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017. El método de esta investigación ha sido de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional con un diseño no experimental; la población de estudio estuvo constituida por el personal Médico, Obstetras, Enfermeros, Técnicos en Salud y demás personal que labora en el Centro de Salud de Curahuasi en el año 2017, siendo un total un número de 59 profesionales; la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia; así mismo para la recolección de información se utilizó la encuesta y el cuestionario. Por lo tanto, se concluye que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017. Dado que, el desempeño laboral al ser bueno, entonces las relaciones interpersonales han sido buenas en un 20%; donde el estadístico Chi cuadrado presentó un valor de 135,430 con una significancia de 0,000 $p < 0,05$.

Palabras claves: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, Centro de Salud, Apurímac.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the degree of relationship between interpersonal relationships and job performance of health personnel at the Curahuasi Health Center in the Apurímac Region in 2017. The method of this research has been a quantitative approach. correlational descriptive scope with a non-experimental design; The study population consisted of medical personnel, obstetricians, nurses, health technicians and other personnel who work at the Curahuasi Health Center in 2017, with a total of 59 professionals; the sample was non-probabilistic for convenience; Likewise, for the collection of information, the survey and the questionnaire were used. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between interpersonal relationships and job performance of health personnel from Salud de Curahuasi in the Apurímac Region in 2017. Since job performance is good, then interpersonal relationships 20% have been good; where the Chi square statistic presented a value of 135.430 with a significance of 0.000 $p < 0.05$.

Keywords: Interpersonal relationships, job performance, Health Center, Apurímac.

ÌNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas	IX
Índice de Figuras	X
Introducción.....	XI

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación de problema.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	3
1.4. Objetivos de investigación.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.5. Delimitación de estudio.....	5

CAPITULO II: MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de estudios previos.....	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas sobre relaciones interpersonales.....	14
2.2.1. Definición de relaciones interpersonales	14

2.2.2.	Importancia de relaciones interpersonales	17
2.2.3.	Dimensiones de las relaciones interpersonales	22
2.2.4.	Elementos clave para sostener relaciones positivas con otros	24
2.2.5.	Tipos de relaciones interpersonales	26
2.2.6.	Bases de relaciones interpersonales	28
2.2.7.	Estilos básicos de relación interpersonal	29
2.3.	Bases teóricas sobre el desempeño laboral.....	30
2.3.1.	Desempeño laboral.....	30
2.3.2.	Evaluación de desempeño	32
2.3.3.	Tipos de evaluación de desempeño laboral.....	32
2.3.4.	Objetivos de la evaluación de desempeño.....	33
2.3.5.	Métodos de evaluación de desempeño	36
2.3.6.	Elementos clave del desempeño laboral.....	37
2.4.	Marco conceptual	42

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1.	Hipótesis General.....	44
3.2.	Hipótesis específicas.....	44
3.3.	Hipótesis estadísticas	45
3.4.	Variables de estudio y dimensiones.....	45
3.5.	Operacionalización de variables	46

CAPITULO IV: DISEÑO METODOLOGICO

4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	47
4.2.	Población de estudio.....	48
4.3.	De la muestra de estudio.....	48
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	49
4.5.	Proceso de recolección de datos	49
4.6.	Validación del instrumento	50

4.7.	Confiabilidad.....	51
4.8.	Baremo para presentar la expresión final de las variables.....	52
4.9.	Aspectos éticos.....	53

CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSION

5.1.	Descripción de resultados en relación a la variable relaciones interpersonales.....	54
5.1.1.	Dimensión: Inclusión.....	54
5.1.2.	Dimensión: Control.....	55
5.1.3.	Dimensión: Afecto	56
5.2.	Descripción de la variable desempeño laboral.....	57
5.2.1.	Dimensión: Motivación	57
5.2.2.	Dimensión: Responsabilidad	58
5.2.3.	Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo	59
5.2.4.	Dimensión: Formación y desarrollo profesional.....	60
5.2.5.	Grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017	61
5.3.	Discusión de resultados obtenidos.....	65
5.4.	Limitaciones del estudio.....	65
5.5.	Comparación crítica con la literatura existente.....	65
5.6.	Implicaciones del estudio	67
	CONCLUSIONES.....	68
	RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	70
	Anexo 1: Matriz de consistencia	74
	Anexo 2: Cuestionario para medir las relaciones interpersonales	75
	Anexo 3: Cuestionario para medir el desempeño laboral	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables	46
Tabla 2	Distribución de la Población de estudio	48
Tabla 3	Validez por juicio de expertos.....	51
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento relaciones interpersonales	51
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	52
Tabla 6	Baremo de las variables y dimensiones.....	52
Tabla 7	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión inclusión.....	55
Tabla 8	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión control.....	55
Tabla 9	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión afecto	56
Tabla 10	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión motivación.....	57
Tabla 11	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión responsabilidad.....	58
Tabla 12	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo.....	59
Tabla 13	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión formación y desarrollo profesional.....	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la calificación de la variable relaciones interpersonales	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias de la calificación de la variable desempeño laboral	62
Tabla 16	Distribución de la muestra de estudio según relaciones interpersonales por desempeño laboral	64
Tabla 17	Prueba de Chi cuadrado.....	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión inclusión.....	54
Figura 2 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión control.....	55
Figura 3 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión afecto	56
Figura 4 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión motivación.....	57
Figura 5 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión responsabilidad.....	58
Figura 6 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo.....	59
Figura 7 :	Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión formación y desarrollo profesional.....	60
Figura 8 :	Distribución de frecuencias de la calificación de la variable relaciones interpersonales	61
Figura 9 :	Distribución de frecuencias de la calificación de la variable desempeño laboral.....	62

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene por objetivo general determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.

Como indica la literatura científica, las buenas prácticas de relaciones interpersonales contribuyen significativamente en la mejora del desempeño laboral, por ello, es relevante esta investigación, puesto que permitirá a los gestores de políticas de salud pública, planificar, organizar y ejecutar acciones de capacitación en procurar mejores relaciones interpersonales entre los miembros del personal de salud.

Este estudio se inicia con el capítulo I denominado el planteamiento del problema en este capítulo se describe la situación problemática que se suscita en el centro de salud de Curahuasi. Relacionadas a relaciones interpersonales y desempeño laboral. Dentro de este mismo capítulo esta la formulación del problema general y específico, con sus respectivos objetivos tanto general como específicos, por otro lado, esta justificación.

Más adelante, en el capítulo II la primera parte está enfocada en una revisión de los antecedentes internacionales y nacionales que versan sobre las variables de estudio, luego la segunda parte se enfoca en el desarrollo de las bases teóricas tanto de las relaciones interpersonales como del desempeño laboral.

Por otro lado, el capítulo III denominado hipótesis y variables están la formulación de las hipótesis tanto general como específico finalmente esta la identificación de las variables con su respectiva operacionalización los cuales están con sus respectivos dimensiones e indicadores.

En el Capítulo IV se describe la metodología de la investigación, este capítulo está compuesto por el tipo, nivel, población, muestra, técnicas, instrumentos, validez, y plan de recolección de datos que se utilizó en el proceso de este estudio.

En tanto en el capítulo IV: Se describen los resultados obtenidos del trabajo de campo, tales hallazgos están presentadas mediante tablas y figuras, asimismo, en este capítulo está desarrollado en a los objetivos de la investigación finalmente esta la discusión de los resultados en base a los demás autores, la primera parte está compuesto por los hallazgos más relevantes del estudio, las limitaciones y así también la comparación crítica con la literatura.

Finalmente, están las conclusiones y recomendaciones del estudio, las referencias bibliográficas y en los anexos se presentan además de la matriz de consistencia, los cuestionarios aplicados para medir ambas variables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Según Silveria (2014) las relaciones interpersonales es el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (1)

También es el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, que se considera como una fuente de aprendizaje, está en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, todo estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones (1).

Chiavenato (2000) indica que el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, constituye la estrategia individual para lograr metas, habilidades y conocimientos” (2)

Está por demás decir que vivimos en una sociedad que padece una serie de problemas en toda índole y fundamentalmente problemas de crisis en cuanto a valores morales, vivimos

en un mundo donde “se desprecia la honestidad, castiga el trabajo, recompensa la falta de escrúpulos”.

No es novedad mencionar que en toda institución sea pública o privada, existe el problema de las malas relaciones interpersonales entre trabajadores, las mismas que conllevan a consecuencias negativas en el proceso de desarrollo del trabajo, ya sea desempeño laboral, clima institucional, logro y objetivos planeados, planificación, organización y ejecución de los trabajos.

Según Codnicht (2012) dentro de una organización, es fundamental que las personas vean a las otras como seres humanos con vidas privadas dispuestos a compartir momentos más allá de la rutina del trabajo; solo así aflorarán relaciones sociales sólidas que redundarán en un ambiente tal que permitirá obtener niveles de desempeño extraordinarios; situación que no se observa en el Centro de Salud de Curahuasi, más bien es todo lo contrario, una relación deficiente que produce una frustración, ansiedad, enojo, agresividad, actitud negativa, pérdida de confianza, multiplicación de problemas, aumento del egoísmo, insatisfacción, falta de compañerismo (3)

En el Centro de Salud Curahuasi las relaciones interpersonales entre trabajadores son insuficientes, las que existen son indiferencias, egoísmos, autoritarismos, con fines de competencia entre ellos, lo que provoca desconfianza, falta de trabajo en equipo y compromiso con su trabajo que a su vez logra un déficit en la calidad de desempeño laboral; la comunicación existente de los trabajadores en la mayoría de veces es vertical y deshonesto por lo que no se realizan bien las tareas, hay una mínima relación de comunicación, la cual no es recíproca pues existen grupos separados, con miramientos entre ellos por tanto el desempeño de sus trabajadores se verá afectado por este déficit de relación de sus miembros de esta institución.

1.2. Formulación de problema.

1.2.1. Problema General

¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?
- b. ¿Cuáles son las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?

1.3. Justificación de la investigación

Las relaciones interpersonales son fundamentales para que las organizaciones logren sus objetivos a través de la combinación de las capacidades y los recursos individuales de las personas que la integran; por lo tanto, es necesario promover y conservar excelentes relaciones humanas que permitan incrementar el desempeño y productividad lo cual crea un clima laboral favorable para el funcionamiento efectivo de la institución.

El principal motivo de esta investigación por el cual se elige este tema es porque si no hay una buena relación interpersonal no se va dar un buen desempeño laboral que produzca satisfacción tanto para el cliente como para el personal de salud de dicha institución. Es por eso que este trabajo de investigación se justifica por su importancia y contenido, que es la búsqueda de algo desconocido en forma sistemática y metódica para descubrir su explicación y probar el resultado objetivamente, porque evalúa las relaciones interpersonales y la influencia que provoca en el desempeño laboral, Es necesario destacar que cada individuo es una mezcla compleja de pensamientos, sentimientos, actitudes, percepción e interrelaciones.

Aunado a esto se debe tomar en cuenta, que dentro de los procesos sociales se da con mucha frecuencia la competencia, conflictos y obstrucciones. Estos elementos, entre otros, permiten concluir que no es fácil que el recurso humano mantenga relaciones armoniosas entre sí.

Con respecto a la factibilidad del estudio, se garantiza la culminación de la investigación por medio de la aplicación de las técnicas e instrumentos previamente validados, se cuenta con suficiente cantidad de referencias bibliográficas sobre el problema de estudio y existe una aceptación de apoyo y voluntad del personal de salud de estudio para el desarrollo de la investigación. Así mismo se garantiza el correcto y buen manejo del instrumento de investigación y por ser un estudio que requiere de un menor costo se dispone con recursos económicos y materiales para el estudio de investigación.

En cuanto a la utilidad, los hallazgos del presente estudio sirven para promover un nivel de información y conocimiento sobre la influencia que provoca las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud de Curahuasi así lograr un cambio en las conductas del personal de salud y la parte gerencial a través de un fin estratégico de intervención oportuna.

1.4. Objetivos de investigación.

1.4.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Describir las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.
- b. Describir las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.

1.5. Delimitación de estudio

El presente trabajo de investigación se realizó en el ámbito del Centro de Salud de Curahuasi perteneciente a la Red Abancay de la Dirección Regional de Salud Apurímac, en el año 2017.

Geográficamente esta investigación se ejecutó en el distrito de Curahuasi, este distrito es un pueblo rural de los andes peruanos, que está situado entre la ciudad del Cusco y Abancay. Asimismo, es uno de los nueve distritos de la Provincia de Abancay, Departamento de Apurímac. Se encuentra cerca de los 2,600 msnm, en la parte alta de un valle cuyo río, el Tambohuaycco, es afluente del río Apurímac

La zona específica de estudio de esta investigación es la Microred de salud de Curahuasi es un establecimiento que se ubica en el distrito del mismo nombre, la clasificación de este establecimiento son centros de salud con camas de internamiento de categoría I – 4 que se ubica exactamente Av. Jhon Kennedy S/N con el Ubigeo 030104 la atención es de 24 horas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de estudios previos.

2.1.1. Antecedentes internacionales

En un estudio realizado por Bautista, Jiménez y Meza (2012) teniendo como objetivo determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. El método que se realizó para el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de la información se aplicó instrumento compuesto por datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y desempeño laboral. Llegó a la conclusión:

Los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones. (4)

En un estudio realizado por Lapeña, Cibanal, Pedraz y Marcia (2014), Titulado “Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas” (5) el objetivo del presente estudio fue explorar cómo afectan en las relaciones laborales los problemas organizativos vividos en los diferentes servicios del hospital y la forma de gestionar dichos problemas. Asimismo, este estudio fue exploratorio

descriptivo, cualitativo, Los participantes fueron 21 enfermeros que trabajaban en un hospital general del norte de España, en el periodo de 2010-2012, con la aprobación del comité ético y de investigación y la firma del consentimiento informado. Los datos se recolectaron mediante entrevistas en profundidad y diario de campo. A partir del análisis temático, las conclusiones mostraron que:

La desorganización del trabajo afecta a las relaciones interpersonales, generando en los participantes sentimientos de impotencia y desmotivación. Por ello, consideran necesario realizar una planificación del trabajo, clarificar las actividades de cada rol profesional y desarrollar las habilidades comunicativas necesarias para transmitir los problemas a gestores y compañeros. Estimaron conveniente que los gestores tuvieran en consideración las propuestas de mejora señaladas en el estudio. (5)

En la investigación de Barrios y Pérez (2010), titulado “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería. Caso: Hospitales Tipo Iv de la Región Centro occidental de Venezuela” (6). El objetivo principal de esta investigación fue identificar los factores que inciden en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV de la Región Centroccidental en Venezuela, a la luz de la teoría de Frederick Herzberg. En primer lugar, realizaron un diagnóstico de la situación actual sobre los factores higiénicos y motivacionales que trata la teoría de Herzberg y su comportamiento, así como la satisfacción laboral y el desempeño laboral en estos profesionales. En la parte empírica, se realizó un estudio de carácter descriptivo y de campo, donde se evaluaron aspectos, características y elementos de la motivación, satisfacción y desempeño laboral. Aplicamos un cuestionario, entrevistas y la observación directa para recopilar la información necesaria. Como resultado,

Esta investigación plantea la búsqueda de estrategias que logren mejorar las condiciones en los factores higiénicos que producen insatisfacción en los profesionales de enfermería, tales como: necesidades de tipo físico (condiciones del entorno de trabajo, temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo). De status y categoría (calificación del cargo, mobiliario acorde al espacio de trabajo y privilegios de acuerdo al cargo); y necesidades

económicas (salario de acuerdo a los años de servicio, vacaciones, beneficios extrasalariales, asistencia médica y planes de jubilación); así como fortalecer los factores motivacionales; con el fin de mantener el grado de motivación encontrado en dicho personal. Los resultados obtenidos podrán servir para el esbozo de un plan de acción a futuro, que facilite la dirección del potencial humano y que permita los factores higiénicos y motivacionales en los trabajadores; e incentive una atención efectiva que incida positivamente en el cuidado que se debe dar a los pacientes de los Hospitales objeto de un estudio en la investigación. (6)

El estudio realizado por Cárdenas, Velasco y Fabela (2012) titulado “Desempeño laboral del personal de enfermería: Una visión de género” (7). Tuvo por objetivo identificar el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de salud de la ciudad de Toluca, México, a partir de su condición de género femenino. La Metodología fue de Enfoque teórico referido a la sociología de las profesiones, de tipo exploratorio. Abordaje cualitativo, entrevistas a profundidad a 20 profesionistas de enfermería. En este estudio se exploraron núcleos problemáticos como condición de género, desempeño profesional y satisfacción personal, laboral y profesional, mediante análisis de contenido. Los resultados evidenciaron que

El desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento laboral de las enfermeras entrevistadas se vinculan a situaciones de género, tales como liderazgo, toma de decisiones, o salarios, lo cual disminuye oportunidades de desarrollo. Concluyendo finalmente que el personal profesional de enfermería de esta institución aún no cuenta con el reconocimiento laboral acorde a su desempeño profesional, ni con el liderazgo que impacte en la autonomía profesional, lo que las limita en la toma de decisiones gerenciales y poseer un bajo estatus profesional y reconocimiento social. (7)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En un estudio realizado por Galdós y Huamani (2018) tuvieron como objetivo determinar el nivel de relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional

Honorario Delgado. Arequipa 2017. Para el método se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal. La población de estudio fue 237 enfermeras del Hospital, por lo que el instrumento que se utilizó fue las fichas de datos generales y una escala de relaciones interpersonales que constó de 27 ítems. Llegando a la conclusión que “las relaciones interpersonales en las enfermeras presento un nivel de relaciones interpersonales medianamente desfavorables” (8)

Según Espinoza (2010) en un estudio que realizó teniendo como objetivo determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. El método que utilizó para el estudio corresponde a una investigación con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo de corte transversal. Tuvo como muestra 86 enfermeras para la investigación empleando encuestas, siendo el instrumento una escala de tipo Likert modificada. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se encontró que las relaciones interpersonales entre enfermeras del servicio de medicina son en su mayoría de nivel medianamente favorable; las relaciones interpersonales en los 3 componentes comunicación, actitudes y buen trato son medianamente favorables. En el componente comunicación las características más frecuentes son la agudeza, receptividad y flexibilidad; las características menos frecuentes son: asertividad, uso del silencio, estímulo y preparación cuidadosa. En el componente actitudes, las características más frecuentes son: responsabilidad, comprensión empática, el respeto, compañerismo y cooperación; por otro lado, las menos frecuentes son: lealtad y solidaridad. Por último, en el componente trato se encuentra que la característica más frecuente son los buenos modales, seguidos de la amabilidad y la menos frecuente la cortesía. (9)

En un estudio realizado por Castañeda (2017) teniendo como objetivo describir el nivel desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio gineco-obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. Por medio de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo, de diseño no experimental transversal y una población que estuvo representada por 25 licenciadas y técnicas enfermeras del servicio de

gineco-obstetricia del Hospital de Ventanilla. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegó a la conclusión: “Que el nivel del desempeño laboral evaluado por competencias laborales era de regular para bueno y se comprobó que no existen diferencias significativas según las características demográficas estudiadas”. (10)

El estudio realizado por Vásquez (2015) titulado “Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015” (11). Tuvo por objetivo determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología aplicada a este estudio fue un estudio de diseño no experimental de tipo descriptivo, correlacional, se utilizó el método cuantitativo; la muestra de estudio estuvo compuesto por 50 trabajadores de la Micro Red. Entre las conclusiones se evidencio que:

La variable relaciones interpersonales de comunicación y trato, son los factores que se encuentra con mayor frecuencia; y el factor actitudes aparece con menor frecuencia en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015; así mismo, se obtuvo que el 46% presenta un desempeño laboral de efectividad que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Finalmente, se concluyó que existe asociación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015, obteniéndose el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, dando como X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas. (11)

En la investigación realizado por Monge (2017), titulado “Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015” (12). Tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El estudio de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Como conclusión se obtuvo que:

En relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% (45) de enfermeras (os) 55.6 % (25) tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4%(20) deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40%(18) tiene un buen desempeño laboral, 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral. Según el coeficiente de correlación Rho se Spearman ($Rho=0.313$), existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral por lo que se acepta la hipótesis de estudio. (12)

En un estudio realizado por Arias (2013), titulado “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012” (13). La presente investigación fue de enfoque cualitativa, tuvo como objetivo describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Para recolectar los datos se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por la técnica de saturación y redundancia asimismo se usó los criterios de rigor científico y los principios bioéticos. De esta manera se concluye que:

En las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. También es necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos (13)

Como antecedente sobre desempeño laboral se tiene la investigación realizado por Castillo (2013), titulado “Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera Diciembre” (14). El Objetivo fue Determinar el nivel del Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el Enfermero del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera- diciembre 2013. La metodología fue de enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, a una población de 138 enfermeros (as); se utilizó el instrumento MBI para la recolección de datos de la primera variable y un segundo instrumento para la segunda variable el cual pasó por validez y confiabilidad. Se utilizó la estadística descriptiva (Alfa de Cronbach). La actual investigación fue evaluada por un comité de ética en investigación. Concluyéndose que:

Se determinó la existencia del Síndrome de Burnout en niveles moderados en un 71%, asimismo sus tres dimensiones resultaron también tener niveles moderados: 61.6% en Agotamiento Emocional, 57.2% en despersonalización y 97.1% en Falta de Realización Personal; con respecto a la segunda variable el 52.2% tienen Desempeño Laboral inadecuado, y en sus dimensiones resultó que el 75.4% tiene Relaciones Interpersonales adecuadas, 52.9% tienen Experiencia o Habilidad Practica inadecuada y el 60.1% tienen Satisfacción Laboral inadecuada. Finalmente se concluye que la mayoría de las enfermeras del Hospital Nacional Víctor Larco Herrera presentan una forma moderada de estrés, y desempeño laboral inadecuado. (14)

Por otro lado, se tiene la investigación realizado por Ortega (2016), titulado “Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco – 2006” (15). El objetivo fue determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco-2016. Los materiales y métodos fueron de tipo descriptivo-observacional, transversal y prospectivo; el muestreo fue no probabilístico; se utilizó como instrumentos, el cuestionario de liderazgo para identificar el liderazgo predominante de los directivos, el democrático, autoritario, centrado en las tareas o centrado en las relaciones; asimismo se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, para evaluar a los profesionales de enfermería. Para la verificación de la hipótesis utilizó las

pruebas estadísticas Tau-B de Kendall y el Chi Cuadrado de Pearson, teniendo como resultado lo siguiente:

Se ha comprobado una relación significativa entre el liderazgo autoritario, el liderazgo centrado en las tareas y el desempeño laboral. Además, se encontró relación significativa entre el liderazgo autoritario con el desempeño administrativo y el desempeño en docencia, se comprobó también una relación significativa entre el liderazgo centrado en las tareas con el desempeño administrativo y el desempeño en docencia, con estos resultados se concluye que existe predominancia del liderazgo autoritario y el liderazgo centrado en las tareas. (15)

2.2. Bases teóricas sobre relaciones interpersonales.

2.2.1. Definición de relaciones interpersonales

Revisando la extensa literatura sobre relaciones interpersonales, se han encontrado las siguientes definiciones:

Las relaciones interpersonales son las capacidades que se poseen de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y estas deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno familiar, social y laboral. Así mismo, explica que todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, como las que se dan con los padres, los hijos e hijas, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, se intercambian formas de sentir y de ver la vida; también se comparten necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales. El ser humano al interactuar con otros individuos, intercambia y construye nuevas experiencias y conocimientos; que facilitan o dificultan la relación, tomar en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la interacción que se tenga con otras personas se hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones se logran través de comunicación efectiva y dependen de la madurez humana que se posea. (16)

Es el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interactuar que, en buena parte condiciona el proceso de relación. (17)

Las relaciones interpersonales “son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo” (18).

Las relaciones son el epicentro de todas las experiencias positivas en los seres humanos, una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas, en este sentido nuestras habilidades de interacción determinarán nuestro posible éxito, por razones así, se considera que es sano establecer adecuadas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, favoreciendo el trabajo en equipo y facilitando el logro de los objetivos organizacionales. (19)

Las relaciones interpersonales es un mecanismo complejo de comunicación, presente en la interacción con otras personas, existen factores como la opinión previa que influye en la calidad del trabajo en equipo y el desempeño, desde que nacemos, los humanos interactuamos con dos o más personas, compartiendo ideas, sentimientos y emociones a través de la comunicación, creando lazos de amistad en la vida social y laboral. (20)

Las relaciones interpersonales es aprender a interrelacionarse con las demás personas respetando su espacio y aceptando a cada uno como es, con sus defectos y sus virtudes, recordando que nuestros derechos terminan cuando comienzan los de los demás. Las relaciones interpersonales forman parte de la sociedad, y de esta forma la creación de valores y principios, siendo indispensables para poder convivir en armonía en grupos sociales, es decir, para mantener relaciones estables es indispensable mantener respeto a los demás. (21)

Las relaciones interpersonales son el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, la cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones. (1)

Las relaciones humanas y/o interpersonales son un factor importantísimo en el progreso y desarrollo social y todo lo que atañe a la realización humana. Muy especialmente en Colombia, hemos carecido de un mayor estímulo en este fundamental aspecto de la educación cívica y ciudadana y de ello se derivan una serie de conflictos y dolores a todos los niveles. (22)

Las relaciones interpersonales son asociaciones entre dos o más personas. Estas asociaciones pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. Las relaciones interpersonales tienen lugar en una gran variedad de contextos, como la familia, los grupos de amigos, el matrimonio, los entornos laborales, los clubes sociales y deportivos, las comunidades religiosas y todo tipo de contextos donde existan dos o más personas en comunicación. (23)

Las relaciones interpersonales son habilidades sociales o interpersonales son las destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal asimismo implica un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo, de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas de los demás y que generalmente resuelve los problemas

inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.
(24)

2.2.2. Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Para Procel (2012), Director de Talento Humano, todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o con compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales (25).

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, “el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida” (25).

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida. Precisamente, en esa diferencia, reside la gran riqueza de las relaciones humanas, ya que al ponernos en contacto intercambiamos y construimos nuevas experiencias y conocimientos; pero en esa diferencia está también la dificultad para relacionarnos, pues tenemos que hacer un esfuerzo para lograr comprendernos y llegar a acuerdos.
(25)

Esto último no resulta tan complicado, si tomamos en cuenta que la mayor parte de las personas compartimos algunas ideas, necesidades e intereses comunes; por eso, decimos que las relaciones interpersonales son una búsqueda permanente de convivencia positiva entre hombres y mujeres, entre personas de diferente edad, cultura, religión o raza. En ocasiones, nuestras diferentes formas de pensar y actuar nos pueden llevar a relacionarnos con desconfianza o a vivir conflictos, pero valorar

a los demás, aceptar que hay diferencias entre una y otra persona y tratar de comprendernos, puede ayudarnos a superar estos obstáculos. Cuando nos relacionamos con los demás, esperamos reciprocidad, esto quiere decir que deseamos dar, pero también recibir; escuchar y ser escuchados, comprender y ser comprendidos. (25)

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

Antes de que nacióramos, ya nos comunicábamos con nuestros padres al escuchar sus voces, sus movimientos y responder a ellos con movimientos dentro del vientre de nuestra madre y una vez que nacimos, nos comunicamos con nuestros balbuceos y primeras palabras, con nuestro llanto o con nuestras sonrisas. La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente. A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil. Por ejemplo, a veces al comunicarnos con personas con las que tenemos diferencias de edad, de sexo, de escolaridad, podemos pensar que no nos entienden, que no hablamos el mismo idioma; eso nos puede desanimar y hacer sentir incomprendidos, pareciera que hubiera una barrera para relacionarnos (25).

Estas diferencias, aparentemente nos separan profundamente, pero si lo pensamos bien y le sacamos provecho a lo que podemos aprender de los demás, lograremos transformar en beneficios esas limitaciones. Las relaciones interpersonales, dentro de nuestra Institución y en toda la comunidad politécnica, tienen por supuesto fundamental importancia.

Muchas veces, el hecho de mantener nuestro puesto de trabajo, depende directamente de conocer y llevar a la práctica las habilidades sociales necesarias para establecer y mantener unas relaciones adecuadas, que nos permitan desenvolvernos con eficacia en el

ámbito laboral. Un tema que difícilmente se agota, es el relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en nuestro equilibrio personal y salud mental.

El tipo de convivencia que mantenemos con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario puede constituirse en una situación conflictiva; desenlace que se decidirá en un sentido u otro en función del nivel de desarrollo de nuestras competencias comunicativas.

Nuestra condición de ser social nos hace sujeto de las relaciones interpersonales las que podemos definir como aquellos procesos que se configuran en el marco de los contextos donde tiene lugar la actividad humana y están mediados por la comunicación. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal. La unidad más básica de una sana interacción humana es la caricia psicológica. Por medio de ésta le hacemos saber a otra persona que nos hemos percatado de su presencia. Este reconocimiento generalmente abarca una cierta dosis de aprobación. El saludo es la caricia psicológica más común. La caricia psicológica promueve el valor o dignidad de cada persona y puede tener una expresión verbal o física. Cuando estos saludos son correspondidos, se habla de ritos psicológicos o de saludos preliminares, que constituyen el intercambio social que se realiza antes de hablar sobre asuntos laborales. (25)

En el trabajo, la mayoría de estas manifestaciones psicológicas ocurren por medio de la comunicación verbal o el lenguaje corporal. Ejemplos pueden incluir ademanes, sonrisas, miradas de comprensión, apretones de manos, abrazos y saludos verbales. Las relaciones interpersonales nos proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. (25)

a. Mostrar un interés genuino

La buena comunicación es una vía de doble sentido, es decir, debemos hablar, pero también escuchar a los demás y así poder crear amistades y personas de influencia.

Si escuchamos más nos daremos cuenta que a las personas les gusta mucho hablar de sí mismos o sobre un tema que a ellos les apasiona. Las personas con buenas habilidades de comunicación en las relaciones interpersonales muestran un interés genuino en los temas que gustan a los demás, haciéndoles preguntas. Las muestras de interés pueden ser verbales o no verbales que también forman parte del grupo de habilidades de la buena comunicación interpersonal: como por ejemplo mantener el contacto visual con la persona que hablamos, sonreír y asentir con la cabeza. Todas estas señales sutiles del lenguaje corporal van a transmitir un significado inconsciente de nuestra atención e interés hacia la persona que nos está hablando. (25)

b. Ser positivo

Si nos convertimos en personas que estamos pendientes de las cosas positivas de nuestro alrededor o interlocutor y lo elogiamos genuinamente, “hará que seamos percibidos como unas personas atractivas. Todas las personas y todas las circunstancias tienen su lado positivo, es cuestión de verlas y exponerlas de forma natural” (25).

c. Ser una persona amistosa

En algunos momentos para conseguir transmitir que somos personas amistosas no hace falta hacer casi nada, “simplemente con una mirada amistosa y una sonrisa se puede conseguir esa impresión. Podemos encontrar a alguien increíblemente interesante, amable y carismático, pero si no sabemos comunicarle todo lo que sentimos, no vamos a construir amistades beneficiosas y de influencia” (25)

Si somos capaces de hablar con las personas de una manera amistosa y podemos averiguar el tema que les gusta, invitarles a que hablen más sobre ellos y además si nuestro lenguaje corporal transmite interés y la curiosidad apropiada, es muy probable que ellos hagan lo mismo con nosotros. A esto se le llama la ley de la reciprocidad.

d. Recordar los detalles

Cuando hablemos con alguien siempre podremos observar pequeños detalles de sus conductas, sus vidas, sus gustos y sobre aquello que les desagrada. Un aspecto crítico en las habilidades de comunicación interpersonal es recordar estos detalles y luego utilizarlos en nuestro favor. Si nos volvemos a comunicar con alguien y preguntamos por su esposa o por su familia, esto va a hacer, que esa persona se sienta bien al mencionar algo que le es importante. Este detalle que tengamos con esa persona no se le va a olvidar y por lo tanto seremos también recordados. (25)

e. Animar a los demás

Una habilidad de comunicación importante es animar a los demás a que alcancen lo que quieren lograr, fundamentados en la información que conozcamos de ellos como resultado de la interrelación personal. Es importante alentarles con palabras de ánimo o darles la orientación que en determinado momento pudieran requerir o para que se den cuenta donde puede llegar con sus propios talentos. (25)

f. Cuando estemos en desacuerdo no seamos desagradables

Las personas no van a estar de acuerdo todo el tiempo con nosotros, por lo que no debemos alterarnos si hay algún desacuerdo, y transmitirles también esta actitud se observen el mismo proceder, a fin de evitar ser desagradables y que podamos herirnos mutuamente. Lo recomendable es explicar que entendemos su punto de vista, que lo respetamos, pero que no estamos de acuerdo y a continuación exponer nuestras razones. (25)

g. Cuando corriamos a alguien observemos una forma correcta de hacerlo

Hay momentos en los que tendremos que corregir a alguien, pero para hacerlo no debemos recurrir al grito ni a la humillación y peor aún delante de otras personas. Por el contrario, debemos mencionar sus aspectos positivos y los que se están haciendo bien.

Cuando así procedamos vamos a conseguir su aprecio y aceptación, generando una reacción positiva y beneficiosa para las relaciones interpersonales. Después de esta breve explicación, cabe hacernos cada uno de nosotros la siguiente pregunta: ¿Estamos cultivando estas actitudes en nuestras relaciones interpersonales?

Con el estado de conocimiento que poseemos hoy día y con los medios técnicos de que disponemos, es inexcusable que el peso del aprendizaje del comportamiento interpersonal se deje a los avatares y circunstancias de la vida de cada individuo y no se incida de modo sistemático en su enseñanza. Unas adecuadas relaciones interpersonales nos van a proporcionar más satisfacción y placer que muchos de los conocimientos y destrezas especializados que nos enseñan a lo largo de nuestra vida.

Ya va siendo hora de que los seres humanos y de modo particular todos y cada uno de los que conformamos esta muy prestigiosa comunidad politécnica, consideremos el aprendizaje de los comportamientos interpersonales como una asignatura pendiente que tenemos, independientemente de la región, la raza, el idioma, el sexo, la edad o el estatus. (25)

Teoxidó (2009), en su libro menciona que las relaciones interpersonales según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, la cola de supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende, o en un nivel muy profundo, los hijos, la pareja, los familiares, los amigos íntimos. En un nivel intermedio se encontrarían las relaciones con colegas, los profesores de nuestros hijos, con el director de la coral de la cual formamos parte, entre otros. (26)

2.2.3. Dimensiones de las relaciones interpersonales

a. Inclusión.

“La necesidad de inclusión se define como la que experimenta todo nuevo miembro de un grupo de sentirse aceptado, integrado, valorizado totalmente por aquellos a los cuales se une” (27)

En esta primera etapa, la persona se formula las siguientes preguntas: ¿Cómo seré aceptado?; ¿Quién me aceptará?; ¿Quién me rechazará?; ¿Qué debo hacer para ser aceptado? Aún durante esa primera etapa, las personas toman conciencia de si entraron al grupo correcto o no. Es decir, buscan sondear entre los otros miembros del grupo para ver a quienes se asemeja su estilo de vida, su modo de vestir, su manera de hablar y de ser. Es una etapa importante para establecer la confianza y el sentimiento de pertenencia. En todo grupo donde hay confianza, se da un aumento de la estima y la confianza personal. Para el funcionamiento de un grupo eficaz, la satisfacción de la necesidad de inclusión representa un prerrequisito indispensable. (27)

b. Control.

Una vez satisfecha la necesidad de inclusión, la atención de la persona se dirige hacia la influencia y el control. La necesidad de control consiste, para cada miembro, en definirse a sí mismo sus propias responsabilidades en el grupo y también las de cada uno de los que conforman el grupo con él. En otras palabras, es la necesidad que experimenta cada nuevo miembro de sentirse totalmente responsable por aquello que constituye el grupo: sus estructuras, sus actividades, sus objetivos, su crecimiento, sus progresos.

En esta siguiente etapa, la persona se formula las siguientes preguntas: El grupo del que participo, ¿Bajo el control de quién está?; ¿Quién tiene autoridad sobre quién, en qué y por qué?; ¿Cómo puedo influir en este grupo?; ¿Cómo se toman las decisiones?; ¿Qué poder tengo yo en este grupo?

Todo participante de un grupo puede igualmente aprender, practicar y compartir la influencia y el control cuando: busque una posición de mando o una función en el grupo, se sienta bien cuando otros buscan el mando, sienta que aumenta su propia influencia en el grupo, aprenda los diversos estilos de decisión, acepta la rotación de mando y demás funciones dentro del grupo. (27)

c. Afectivo

La tercera y última necesidad interpersonal, considerada fundamentalmente por Schutz en toda dinámica de grupos, es la necesidad del afecto. La necesidad de afecto que sienten, en diversos grados y según modalidades distintas y a veces opuestas, las personas que deben o quieren vivir o trabajar en grupo consiste, de acuerdo con Schutz, en querer obtener pruebas de ser totalmente valorizados por el grupo. Aquel que se integra a un grupo aspira a no solo a ser respetado, o estimado, por su competencia o sus recursos, sino a ser aceptado como persona; no solo por lo que tiene sino también por lo que es. En esta tercera etapa, la persona se pregunta: ¿Quién me estima?; ¿A quién aprecia más?; ¿Cuáles son las normas utilizadas por el grupo para expresar afecto y amistad? (27)

Los miembros de un grupo satisfacen su propia necesidad de afecto y la de los otros cuando: Buscan llegar más temprano a la reunión del grupo con el objetivo de conocer mejor a los otros. Expresan verbalmente lo que sienten en relación con los otros. Apoyan verbalmente el trabajo de los otros, aplaudiendo aquello que les gusta o expresando su apreciación por escrito. (27)

2.2.4. Elementos claves para sostener relaciones positivas con otros

a. Empatía:

Se entiende que “cada persona es una huella digital, única e irrepetible, no se puede esperar que los demás piensen y sientan como uno; aceptar la diversidad es un elemento clave para relacionarte con otros” (28).

b. Respeto:

Respetar es aceptar ideas que son distintas a las tuyas, al fin y al cabo ¿alguien es poseedor de la verdad? Respetar entonces es no juzgar, cada quien tiene su historia, sus vivencias que es muy probable que no coincidan con las tuyas o por lo menos no es todos los puntos. Es dar lo que queremos recibir, si las diferencias son muy amplias esto no quiere decir que estés obligado (a) a ser amigo (a) de esa persona, pero si a respetar sus creencias sin pretender cambiarlas o demostrarle que las tuyas son mejores. Lo ideal es enfocarte en los puntos de encuentro y desarrollar la relación del tipo que sea desde una perspectiva positiva. (28)

¿Qué hacer cuando se presenten conflictos o discusiones entre las partes? Muchas personas, cuando discuten en su afán de demostrar que tienen la razón, no solamente gritan, sino que llegan a ofender traspasando así la delicada línea que puede originar un quiebre definitivo en la relación. Las diferencias pueden y deben manejarse sin necesidad de elevar el tono de voz, sin ofensas y manteniendo el enfoque en resolver positivamente la o las causas que originaron el conflicto. Los gritos, amigos, nos hablan de corazones alejados; los corazones que están cercanos hablan más bajo. (28)

c. Motivación:

Las relaciones deberían procurar ser motivantes, estimulantes. Qué agradable es que esa interacción te llene de positividad. Para ello hay que valorar al otro, a lo positivo que tiene; que si vas a hacer un comentario sea constructivo en lugar de destructivo;

por ejemplo, en lugar de decir al otro(a) ¡qué gordo estás! enfócate en lo positivo que le veas. Si no se tiene nada bueno que decir, pues es mejor permanecer en silencio (28)

De igual manera “una sonrisa, un buenos días o tardes, un por favor, gracias, abrir una puerta, prestar apoyo cuando se requiera, y cualquier acto de cortesía será agradecido a la par que habla de tus buenos modales y educación” (28)

d. Respeto del espacio:

Y cuando hablamos del espacio no sólo nos referimos al espacio físico, a generar una proximidad “cómoda” que le haga sentir a la otra persona que no invades su zona de confort personal, sino el respeto de su espacio de vida. Acosar, atormentar a la otra persona para que te preste atención, no sólo es un profundo acto de egoísmo, sino que representa una violación de su espacio personal. La calidad y profundidad de las relaciones suele tener mucho que ver con la medida en que podamos identificarnos con la otra persona, con la coherencia de aspectos claves como son los valores y las creencias de vida y, cuando estas coincidencias están presentes solemos entrar en relaciones más profundas de vinculación, no cabe duda; ahora bien, esto no quiere decir que se establezcan relaciones de otro nivel con personas diferentes porque las relaciones como lo comenté en un inicio son claves para el éxito y bienestar de la vida. (28)

2.2.5. Tipos de relaciones interpersonales

a. Relación Interpersonal con los Padres

Según Allport (1999), menciona que los adultos que no han logrado una completa identidad permanecerán dependientes de sus padres, ya sea de forma cubierta, que se manifiesta con rebeldía que se quiere presentar como muestra de independencia; ya sea en forma descubierta, aceptando todas las orientaciones de los padres. Considera

también que hasta después de los veintitrés años la mayor parte de las personas pueden entenderse con sus progenitores en forma madura. (29)

Los adultos que no han logrado desarrollar su sentido de identidad, es muy probable que tampoco puedan adquirir y mantener un trabajo, y por tanto también se le dificultará la decisión respecto a su matrimonio. Un factor fuertemente decisivo en estas etapas es la sobreprotección de los padres, la cual fomenta la irresponsabilidad de los jóvenes. (29)

b. Relación Interpersonal de Pareja

De acuerdo con el autor Rage quien cita a Shostrom (1989), indica que es importante comprender que las diferencias entre hombres y mujeres no solamente son fisiológicas, es necesario conocer su nivel emocional y el cómo se han ido formando sus roles con respecto a su sexo y el de su pareja, con esto se puede conocer la base de muchas relaciones interpersonales de pareja en donde existen problemas. (30)

Cada individuo debe reconocer que su compañero tiene diferentes necesidades y experiencias. Por tanto, ve inevitablemente la vida de un modo distinto ante los requerimientos de la vida. Cada ser humano tiene que aprender a aceptar con creatividad el papel de su propio sexo en relación con sus experiencias pasadas, su situación presente y sus metas futuras. De la misma manera que los hombres, las mujeres trabajan para obtener reconocimiento y para satisfacer necesidades de realización personal a diferencia de México, en donde las estadísticas son más conservadoras. (30)

c. Relación Interpersonal de Familia

La interconexión de los miembros que conforman una familia es la base de los conocimientos, valores, actitudes y sentimientos que se proyectarán en un futuro hacia la sociedad de la que forma parte el individuo, por lo que el estudio de esta

relación es de gran importancia ya que se podría conocer o predecir aspectos relevantes en las familias (31)

La familia es la primera sociedad humana en la que sus miembros están unidos por lazos consanguíneos, que viven bajo un mismo techo, cumpliendo las funciones de protección y atención a los hijos. A lo largo del proceso de crianza y educación se forman relaciones interpersonales basadas en un compromiso y una implicación emocional entre padres e hijos que van creando y dando forma al clima afectivo y emocional de la familia. Junto a ellas, existen otras relaciones que se ven moduladas por la misión educativa de los padres de socializar a los hijos en las normas y valores del entorno cultural próximo. (31)

d. Relación Interpersonal con los Hijos

Para Asen y Thomson (1997), Mencionan que los hijos en proceso de crecimiento hacen demandas continuas a sus padres. La conquista de la adolescencia es un gran conflicto, ya que la adolescencia para mucha gente no es solo una fase del ciclo vital sino una verdadera enfermedad. La comida, el dinero, el sexo, los amigos, la escuela, Dios, casi todo puede llegar a ser problemático. Los adolescentes sufren muchas crisis de identidad, abiertas y secretas, arrastrando a sus familias a periodos de estrés prolongados. (31)

e. Relación Interpersonal de Amistad

Por amistad, como forma típica de la relación interpersonal, según la experiencia nos ha dicho que las relaciones entre personas pueden adoptar formas conflictivas: el odio, la envidia, el resentimiento, la rivalidad, etc. Sin embargo, también puede seguir caminos positivos en los que predomina el amor en sus diferentes matices: la amistad constituye el núcleo verdaderamente interpersonal de cualquier relación positiva.

2.2.6. Bases de relaciones interpersonales

Según Silviera (2014), nos explica que las bases de las relaciones interpersonales son cuatro y se describen de la siguiente manera.

a. La percepción:

Afirma que “es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales” (1).

b. La primera impresión.

A cerca de los demás es determinante en las relaciones interpersonales, pues de una buena o mala percepción primaria se determina el trato hacia los otros y la tendencia a mantenerlo. Al momento de conocer a una persona se activa de inmediato una cadena de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios, y conocimientos previos, por lo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona a la que se conoce en ese momento. La percepción no es neutral, en cierta medida es un proceso interesado que condiciona a la persona por la forma que ésta tiene de percibir el mundo y los intereses internos de las demás. Por lo que la primera impresión se convierte en un punto a favor o en un punto en contra para las 10 relaciones interpersonales y más en los docentes en los centros escolares, pues son vistos desde una perspectiva ejemplar para toda la comunidad educativa. (1)

c. La simplificación:

Se refiere a la tendencia de reducir todo aquello que se percibe en los demás, en lugar de que la mente se esfuerce en elaborar un análisis de lo que llega desde la vista, en la primera impresión, en este proceso el ser humano piensa inmediatamente de lo particular a lo general, al calificar a las personas del entorno sólo por los aspectos parciales y no en conjunto como individuo. (1)

d. El persistir:

Aparte de la simplificación, el ser humano tiende a persistir en la imagen primaria que se tienen acerca de las personas, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, que tendrían que dar como resultado un cambio en la percepción primaria, sigue y persiste en confirmar la imagen primera, en lugar de abrir la mente a nuevas informaciones que pueden corregir la primera idea. Las personas son influenciadas en gran manera por las primeras impresiones y se produce lo que se conoce como estrechamiento perceptivo, una limitación del campo percibido a pocas características y se agrega el empobrecimiento mental con inexactitudes como la simplificación. (1)

2.2.7. Estilos básicos de Relación interpersonal**a. Estilo agresivo.**

Son personas que continuamente buscan pelea, conflictos, acusan y amenazan. Establecen unas pautas de relación agresiva con los demás.

b. Estilo pasivo.

Son personas que permiten que los le pisen, no saben defender sus derechos e intereses, hacen todo lo que le dicen de una manera sumisa. Los demás se aprovechan de ellas y esto, a la larga, crea resentimiento e irritación.

c. Estilo asertivo.

Es asertiva la persona que defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente, no necesita insultar para resolver sus problemas y es capaz de negociar de mutuo acuerdo la mejor solución.

Como menciona Rivas (2006), las personas con deficiencia mental suelen presentar déficits importantes en habilidades sociales y sobre todo en habilidades de relación y existen tres momentos en los que se nota muy claramente la carencia de estas habilidades: en la adolescencia (cuando se establece la relación en el grupo o pandilla), cuando se inicia una relación con una persona del sexo opuesto y cuando se tienen que integrar en un trabajo. (32)

2.3. Bases teóricas sobre el desempeño laboral.

2.3.1. Desempeño laboral.

González (2008), afirma que el desempeño es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. (33)

La motivación es “una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño” (33).

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (2)

Para Robbins, Stephen, Coulter (2013), el desempeño laboral es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (34)

Para Dessler, el Desempeño Laboral es “la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño” (35).

De acuerdo a Boxall, Purcell y Wright (2007), el concepto de desempeño se integra en el campo de la gestión de RR.HH. en tres áreas. La primera, la micro-dirección que se reduce a la práctica y la política para los individuos o los pequeños grupos, la organización del trabajo y los sistemas de representación laboral (como, por ejemplo, relaciones con los sindicatos). La segunda, la dirección estratégica, la cual cubre la totalidad de técnicas que adoptan las empresas y sus unidades de negocio, intentado medir el impacto que ejercen sobre el rendimiento. Por último, la estrategia internacional, que se implementa en aquellas compañías que operan en más de una nación. (36)

En cambio, para Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción de los puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. (37)

a. Desempeño de las tareas.

Se refiere “al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas” (37)

b. Civismo.

Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo (37)

c. Falta de productividad.

Esto incluye “las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia” (37)

2.3.2. Evaluación de desempeño

Según Vega, Fuentealba e Igor (2013), existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño; las capacidades, las habilidades, las necesidades y las cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados se tiene: la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación, la responsabilidad, los conocimientos del trabajo, la asistencia y la necesidad de supervisión. (38)

2.3.3. Tipos de evaluación de desempeño laboral

Según Stoner (1997), evaluación del desempeño “es el proceso continuo de proporcionar a los subordinados, información sobre la eficacia con que están efectuando su trabajo para la organización” (39). Dentro de la Evaluación de Desempeño Laboral se tienen cuatro tipos:

a. Evaluación de Desempeño Laboral de 90°.

En la evaluación de 90° “se combinan objetivos y competencias. Los cumplimientos de objetivos se relacionan con aspectos remunerativos y las competencias se evalúan para su desarrollo” (39).

b. Evaluación de Desempeño Laboral de 180°.

“Se combinan la medición realizada por el jefe inmediato o supervisor y la autoevaluación del trabajador en el cumplimiento de los objetivos y competencias propias del puesto y el rendimiento del trabajador” (39)

c. Evaluación de Desempeño Laboral de 270°.

La evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad. (39)

d. Evaluación de Desempeño Laboral de 360°.

La evaluación de 360° también es conocida como evaluación integral es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones más modernas. Como el nombre lo indica, la evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas. (39)

2.3.4. Objetivos de la evaluación de desempeño laboral

Según Feldman (1998) el objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades. Para cumplir este objetivo los sistemas de

evaluación de desempeño deben estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables. (40)

El empleado debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino saber también por qué y cómo deberá implementarse este, debe recibir retroalimentación adecuada y reducir desacuerdos con respecto a su actuación en la organización. La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Los principales objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes. (40)

a. Adaptación del individuo al cargo.

Dentro de los objetivos de la evaluación del desempeño esta la adaptación del individuo al cargo asignado, es decir con una evaluación se puede conocer si el trabajador cumple o no con los requisitos para el puesto que se le ha asignado, de tal manera que si no los cumple por medio de la evaluación se le podrá proporcionar información para que mejor día a día y así su adaptación al cargo sea más rápida. Es de suma importancia conocer las aptitudes y actitudes de cada trabajador, de tal manera que cuando existan capacitaciones a los empleados se sepa asignar según el perfil del trabajador y así aprovechar a favor de la empresa. (40)

b. Ascensos e incentivos.

En la mayoría de las empresas cuando se dan los ascensos existen problemas u conflictos por los trabajadores no ascendidos, esto se debe a que no tienen en claro el por qué se dan los ascensos o promociones a algunos trabajadores, uno de los objetivos del manual básico para la evaluación del desempeño en las pymes es evitar es evitar conflictos y mal entendidos cuando se presenten los ascensos, es decir que los trabajadores conozcan a detalle el porqué del ascenso o por qué no. Uno de los objetivos del manual básico de la evaluación del desempeño es proporcionar información precisa y detallada de la eficiencia de cada trabajador, de tal manera que al momento de incentivar por buen desempeño a algún trabajador este sepa el porqué.

Es de importancia proporcionarles los resultados a todos los trabajadores indicando por qué se incentivó a ciertos trabajadores y por qué no se le incentivo a otros. (40)

Es importante conocer y reconocer a los trabajadores destacados, un objetivo del manual básico para la evaluación del desempeño laboral en las pymes es conocer a que trabajadores de les estimulará o reconocerá por su eficiencia, este estímulo o reconocimiento puede ser por medio de un diploma o un reconocimiento verbal. (40)

c. Auto-perfeccionamiento del empleado.

El manual básico para la evaluación del desempeño en las pymes “puede guiar al trabajador hacia un auto-perfeccionamiento constante, es decir darle a conocer al trabajador lo que se espera de él y darle a conocer sus fallas, así como sus aciertos para que este mejore día con día” (40)

d. Estímulo a la mayor productividad.

Es importante conocer y reconocer a los trabajadores destacados, un objetivo del manual básico para la evaluación del desempeño laboral en las pymes es conocer a que trabajadores de les estimulará o reconocerá por su eficiencia, este estímulo o reconocimiento puede ser por medio de un diploma o un reconocimiento verbal. (40)

e. Conocimiento de los estándares de desempeño de la empresa.

Es de suma importancia que los trabajadores conozcan los estándares de la empresa, de tal manera que se ajusten a ellos, uno de los objetivos del manual básico para la evaluación del desempeño laboral en las PyMEs será el tener información detallada de los trabajadores para conocer si realmente están a la par de los estándares de la empresa. (40)

f. Retroalimentación de información al individuo.

Uno de los para el cual nos sirve el presente manual es “la recaudación de información sobre el rendimiento laboral para así genera una retroalimentación de los empleados para una mejora continua” (40)

2.3.5. Métodos de evaluación de desempeño

Para Dessler y Verela (2011), exponen que en la evaluación de desempeño “se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargos de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación” (41)

a. Ensayos críticos.

Consiste en escribir una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, así como hacer sugerencias para que este mejore para transcribir un documento de este tipo, ya que no se necesita de formatos complejos ni de una amplia capacitación. Sin embargo, es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y este dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos redactados para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada. (41)

b. Incidentes críticos.

Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los

empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas. (41)

c. Escala grafica de calificación.

Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. “Es evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas” (41).

d. Escala de calificación

Basada en el comportamiento, esta combina elementos fundamentales de los métodos de calificación por incidentes críticos y de escalas gráficas. El evaluador califica al personal con base en reactivos ubicados que se encuentran a lo largo de un continuo proceso; los reactivos son ejemplos de conductas reales en el trabajo, y no listas de rasgo o descripciones generales. (41)

e. Comparación forzada

Las comparaciones forzadas evalúan al empleado en la empresa, con respecto al desempeño de otro u otros compañeros. Ya que importante conocer una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación grupal y la clasificación individual. (41)

2.3.6. Elementos claves del desempeño laboral.

Los elementos del desempeño laboral, se dan de acuerdo a lo establecido de la teoría existente, y el desarrollo de la definición, asimismo comprendiendo cuales son los factores que lo componen, es así que a través de estas se cumplen metas, es por ello que los siguientes elementos que lo componen son los siguientes:

a. Motivación.

La motivación, se genera a través de incentivos o también es influenciado por las recompensas por realizar un trabajo eficiente y eficaz, siendo una manera en que las organizaciones persuaden a los trabajadores a ser más productivos. Es así que se define de la siguiente manera:

La motivación son las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización son las intenciones y de reacciones y actitudes naturales y propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes. (42)

Se puede definir a la motivación como “la influencia de toda organización, para combinar las experiencias, valores compartidos, visión del futuro y recompensas que lo vuelve una herramienta poderosa para evaluar el desempeño”. (43)

La motivación es una atracción hacia un objetivo, que supone una acción por parte del sujeto que permita aceptar el esfuerzo requerido para conseguir ese objetivo; está compuesta por necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas, constituye un paso al aprendizaje y el motor del mismo. (44)

b. Responsabilidad.

La responsabilidad, se da en función a los buenos resultados, al cumplimiento de funciones asignadas, a quienes delegan cargos de responsabilidad, es por ello que se considera a un buen administrador si delega bien y de no hacerlo ocurre lo siguiente “las personas mal administradas tratan de evitar la responsabilidad y pasarle al otro la carga, generalmente llegando a instancias más elevadas, quienes se ven en la obligación de decidir y al hacerlo, sea esté bien o mal”. (43)

Por lo contrario, la responsabilidad, se trata más que lo antes mencionado, se trata de cumplir con las funciones que se le asigna a cada encargado de su área, por consiguiente, de define de la siguiente manera:

Un paradigma a partir del cual se puede construir un nuevo significado que tienen o deben tener las organizaciones o empresas con su entorno externo e interno en el marco de una búsqueda de desarrollo sostenible; implica una ética cuyos valores y principios referidos al respeto de los colaboradores, al proceso técnico que impacta en el medio ambiente, a la escucha y la consulta con los que se vinculan, a la transparencia que pueda generar identificación y confianza con la comunidad y los otros, se haga evidente en la práctica y comportamiento. (45)

Asimismo, la responsabilidad también se puede definir un compromiso por parte del personal al momento que ocupa su cargo asignado, es por ello que se define de la siguiente manera:

La preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones. Considérese interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia. Además de definirlo como el compromiso de la persona a realizar las tareas encomendadas, asumir las consecuencias de sus actos y esforzarse más de lo que se le exige; es un valor que le permite reflexionar, administrar y orientar su vida dentro de una organización y la sociedad. (46)

c. Liderazgo y trabajo en trabajo.

El liderazgo y el equipo de trabajo van de la mano para la toma de decisiones, ya que dependerá del líder como organiza al grupo humano para que lleguen a sus objetivos; por lo tanto, el líder tiene las siguientes cualidades:

Influencia en las actitudes y opiniones de los miembros de un colectivo, además de influir en sus decisiones, sin que por ello tenga que estar dotado de autoridad formal. Podríamos decir que liderazgo supone en coordinar, dirigir y en definitiva hacer que

otros hagan, marcando la pauta de forma armónica y con el mínimo esfuerzo para el grupo. (43)

Por ello también, según García el liderazgo “tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo para el logro de las metas por lo que se debe tener en cuenta: las relaciones de trabajo, coherencia, orientación y comunicación”. (47)

Asimismo, el simple hecho que uno tenga la cualidad de ser líder también viene del cargo que ocupe, obligándolo en ocasiones que sea líder, por consiguiente, un líder “tiene la capacidad para delegar la responsabilidad y autoridad en sus colaboradores, de acuerdo a las necesidades de trabajo”. (46)

Por otro lado, el liderazgo también se puede definir de la siguiente manera:

Es la capacidad para administrar por medio de otros, prever oportunidades y limitaciones, ayudar a la organización de forma fructífera y adecuada en el proceso de efectuar el cambio y dar cabida a condiciones tanto internas como externas y conciliarlas. En organismos con liderazgo efectivo cada trabajador cree que debe y puede contribuir al éxito de su organización, actuar como asociado en ella, dirigir sus acciones en gran medida por sí mismo y asumir responsabilidades de sus acciones y contribuciones. Como grupo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal necesario para lograr un desempeño eficaz. (48)

d. Formación y desempeño laboral.

Como se sabe la formación o el desarrollo de un profesional, es importante para una organización, ya que se considera un profesional preparado con todas las capacidades y desarrollo necesarios en una organización; por consiguiente “facilita el desarrollo de aptitudes y mejorar la comunicación entre el personal al suministrar un idioma en común, formar redes de empleados y establecer una visión común para la empresa” (43)

Y el desarrollo humano se define de la siguiente manera:

La oportunidad de crecimiento personal y profesional”, así mismo lo define como “un conjunto de intervenciones del cambio planeado, sustentado en los valores que buscan mejorar la efectividad organizacional y el bienestar del empleado no solo en el ámbito material sino psicológico: oportunidades de capacitación, oportunidades lúdicas, oportunidades de promoción y oportunidades de servicio. (47)

Es así que es importante el desarrollo de una persona, para que facilite las tareas dentro de una organización, por consiguiente, se define lo siguiente:

Desarrollar los recursos humanos en una organización significa mejora del desempeño del empleado mediante el aumento o mejoramiento de las aptitudes, conocimientos y actitudes. Esto permite a la organización eliminar o impedir deficiencias en el desempeño, hace que los empleados sean más flexibles y adaptables al compromiso con la organización. (48)

2.4. Marco conceptual

- a. **Asociación:** unión de dos o más personas, cosas, palabras; donde se toma una sola decisión de esta unión para lograr una meta, un fin común o un objetivo previamente consensuados entre los asociados. (49)
- b. **Calidad de trabajo:** consiste en proporcionar documentación adecuada cuando se requiera, es decir va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la actitud seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. (49)
- c. **Comunicación:** Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. (49)

- d. **Desempeño:** El desempeño se concibe como la realización de un conjunto de actividades en cumplimiento de una profesión y oficio. (49)
- e. **Desempeño laboral:** es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir. (49)
- f. **Iniciativa:** intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. (50)
- g. **Interpersonal:** Es utilizado para referirse a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se establecen entre dos o más personas, interpersonal se usa para señalar capacidades de ese tipo que suponen que los individuos de características interpersonales tienen facilidad para relacionarse con otros y para establecer vínculos de diverso tipo con sus pares. (50)
- h. **Motivación:** La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. (50)
- i. **Planificación:** consiste en programar los trabajos a fin de cumplir los plazos asimismo en este proceso se utiliza a los subordinados y recursos con eficiencia y eficacia. (50)
- j. **Responsabilidad:** Cumple con los plazos preestablecidos en la calidad requerida, preocupándose de lograrlo sin necesidad de recordatorios o consignas especiales. (50)

- k. **Trabajador:** es aquel que se aplica a todas las personas que ejercen algún tipo de trabajo o actividad remunerada. En muchos casos también puede ser usado en sentido general para designar a una persona que está realizando un trabajo específico independientemente de si está oficialmente empleado o no. (50)

- l. **Trabajo en equipo:** conjunto de diversos aportes, tipos de conocimientos y habilidades que permite alcanzar resultados difíciles de lograr con el aporte individual. (50)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

3.2. Hipótesis Específicos

- a. Las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017 son regulares en las dimensiones de inclusión, control y afecto

- b. Las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017 son regulares en las dimensiones de motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal

3.3. Hipótesis estadísticas.

a. Hipótesis Nula

Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

b. Hipótesis Alterna

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

3.4. Variables de estudio y dimensiones

a. Relaciones Interpersonales

- Inclusión
- Control
- Afecto

b. Desempeño Laboral

- Motivación
- Responsabilidad
- Liderazgo y trabajo en equipo
- Formación y desarrollo personal

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Expresión final de la variable
Relaciones Interpersonales	Son habilidades y destrezas sociales requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal	Inclusión	Aceptación	Ítems 1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11,12	Excelente Bueno Regular Malo
			Integración		
		Control	Valoración		
			Comunicación		
Influencia					
Afecto	Responsabilidades	Ítems 13,14,15,16,17,18 19,20,21,22,23,24 25,26,27			
	Actividades				
	Objetivos				
Desempeño Laboral	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados.	Motivación	Progresos	Ítems 28,29,30,31,32,33	Excelente Bueno Regular Malo
			Respeto		
		Responsabilidad	Estimación		
			Retroalimentación		
			Desarrollo personal	Ítems 1,2,3,4,5,6,7,	
		Liderazgo y Trabajo en equipo	Resultados		
			Cumplimiento de horarios	Ítems 8,9,10,11,12 13,14,15	
		Formación y desarrollo personal	Cumplimiento de objetivos		
Puntualidad					
Respeto	Ítems 16,17,18,19,20 21,22,23				
Desarrollo profesional	Trabajo en equipo				
	Predisposición				
Desarrollo profesional	Capacitación	Ítems 24,25,26,27,28			
	Conocimientos				
Desarrollo profesional	Desarrollo profesional				

Fuente: Elaboración propia en base a la literatura existente

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de estudio del presente trabajo fue básica porque “permitió profundizar los conocimientos sobre las variables de estudio, asimismo permitió tener una mejor comprensión de los fenómenos sociales estudiados (51), como es el caso de relaciones interpersonales y desempeño laboral por otro lado este estudio es el fundamento de toda investigación pues la función que cumple es de conocer y explicar el fenómeno.

Por otro lado, en base a las hipótesis planteadas se utilizó el método deductivo, donde se siguió un proceso lo cual es conocido también como enfoque cuantitativo.

Otra de las características de este estudio es que es de alcance descriptivo correlacional, en caso de la primera busca especificar propiedades y características importantes de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; asimismo este alcance describe las tendencias de la población de estudio; es correlacional porque busco asociar la variable relaciones interpersonales con desempeño laboral. (52)

En base a todo lo manifestado el diseño de este estudio es no experimental, puesto que no se manipulo ninguna de las variables de manera deliberada, en este estudio solo se observan los fenómenos tal cual como se manifiestan en su ambiente natural; además es transversal pues la recolección datos se realizó en un solo momento, con poco costo. (52)

4.2. Población de estudio.

Las unidades de análisis consideradas en el presente estudio fueron el personal médico, las obstetras, enfermeros y técnicos de salud que laboran en el centro de salud de Curahuasi. La población estuvo constituida por el conjunto de médicos, obstetras, enfermeros, técnicos en salud y demás personal que labora en el centro de salud de Curahuasi en el año 2017, siendo un total un número de 59. En la Tabla 2 se aprecia la distribución de la población de estudio.

Tabla 2

Distribución de la población de estudio

Categorías	Frecuencia
Medico	9
Obstetra	5
Enfermero	6
Técnico	20
Odontólogo	3
Farmacia	3
Laboratorio	2
Psicólogo	1
Contador	1
Digitación	3
Chofer	4
Limpieza	2
TOTAL	59

4.3. De la muestra de estudio.

Teniendo en cuenta que es posible acceder al total de la población de estudio, se ha considerado una muestra de tipo no probabilístico por conveniencia. Para lo cual se ha tomado en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Profesionales entre 30 a 65 años
- Residencia de los profesionales
- Profesionales nombrados y contratados

Criterios de exclusión

- Profesionales que tienen un contrato hasta el siguiente mes

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para este trabajo de investigación las técnicas de recolección de datos utilizada fue la encuesta. En tanto que el instrumento ha sido el cuestionario, para ello se realizó la prueba de confiabilidad y la validez de contenido.

4.5. Proceso de recolección de datos

Para la recolección de datos se procedió a las siguientes acciones:

- Se solicitó la autorización para la aplicación de los instrumentos al Gerente y jefe de RR HH del C.S. Curahuasi.
- Se informó a toda la población de estudio sobre los instrumentos que se les iba a aplicar.
- Antes de la aplicación de los instrumentos se solicitó consentimiento y tiempo a cada trabajador para que se le pueda aplicar el instrumento.
- La recolección de datos se realizó a través de una encuesta estructurada y un formato de evaluación con preguntas cerradas y precisas que se aplicó a todo el personal que labora en el C.S. Curahuasi incluido dentro de la población de estudio.
- Cada una de las preguntas formuladas tiene un valor considerado de acuerdo a los instrumentos de evaluación de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral aplicado a los trabajadores del C.S. Curahuasi.

- Se aplicó los instrumentos en un tiempo de: 5 minutos la encuesta y 8 la ficha de evaluación.
- Se aplicó el 50 % de los instrumentos en el turno mañana y el otro 50 % en el turno tarde.
- Terminado el día se verificó los datos para hacer las correcciones y volver a aplicar los instrumentos que contengan fallas o datos no bien recolectados.
- Finalmente se realizó la revisión de la información recogida, para determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores de salud; de donde se obtuvo la información final

Dichos instrumentos fueron utilizados después de culminada la entrevista y observación con el personal profesional y no profesional para el análisis e interpretación de datos obtenidos.

4.6. Validación del instrumento

La validación de los instrumentos se realizó a través de una encuesta y una ficha de evaluación aplicada al 10% de la muestra (6 trabajadores de salud) que trabajan en el Centro de Salud de Curahuasi para luego de esa manera poder modificar algunas preguntas para el buen entendimiento de los encuestados. La prueba piloto aplicada a los trabajadores de salud del Centro de Salud de Curahuasi arrojó como resultado:

En la encuesta que: no existe un buen ambiente de trabajo, que se valore más a las relaciones interpersonales, les gustaría trabajar más individualmente.

En la ficha de evaluación: que la calidad de atención es regular, que la organización es regular, que la iniciativa de sus trabajadores es regular; así también que la responsabilidad es buena y que la confiabilidad y discreción es muy buena.

En lo que corresponde a la validez de los instrumentos, se empleó la validez por juicio de expertos, donde los jueces de experto fueron: un médico y dos enfermeros con grado de Magister:

Tabla 3

Validez por juicio de expertos

	Apellidos y nombres	Grado alcanzado	Puntaje
Juez 1	Mg. Olga Condorcuya Enciso	Magister	92
Juez 2	Mg. Yoni Bautista Huilca	Magister	95
Juez 3	Mg. MC Claudio Quintana Espinoza	Magister	90
Promedio			92.3

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Confiabilidad.

Se garantiza la confiabilidad del instrumento, por cuanto a pesar de haber sido aplicado en poca población y con disposición de tiempo, a todos los trabajadores de salud (medico, enfermero, obstetra y técnico en salud), se obtuvieron los resultados esperados.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	33

Tal como se evidencia en la Tabla, el instrumento relaciones interpersonales presenta una confiabilidad de 0,825, lo que significa que es altamente confiable

Tabla 5*Confiabilidad del instrumento desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,791	28

De igual manera, el instrumento desempeño laboral presenta una confiabilidad alta, puesto que el valor del alfa de Cronbach es igual a 0,791.

4.8. Baremo para presentar la expresión final de las variables

Para reducir los valores numéricos a categorías, obtenidos en la medición de las variables, se ha utilizado el siguiente baremo:

Tabla 6*Baremación de las variables y sus dimensiones*

Dimensiones y categorías	Baremación										
	Ítems	Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente					
Inclusión	12	12	21	22	31	32	41	42	51	52	60
Control	15	15	26	27	38	39	50	51	62	63	75
Afecto	6	6	10	11	15	16	20	21	25	26	30
Relaciones interpersonales	33	33	58	59	84	85	110	111	136	137	165
Motivación	7	7	12	13	18	19	24	25	30	31	35
Responsabilidad	8	8	13	14	19	20	25	26	31	32	40
Liderazgo y trabajo en equipo	8	8	13	14	19	20	25	26	31	32	40
Formación y desarrollo personal	5	5	8	9	12	13	16	17	20	21	25
Desempeño laboral	28	28	49	50	71	72	93	94	115	116	140

4.9. Aspectos éticos

El presente estudio tuvo las siguientes consideraciones éticas:

- Se cuenta con permiso bajo documento del Gerente y jefe de RR HH del Centro de Salud de Curahuasi.
- La participación de las personas en la investigación fue voluntaria.
- Todos los datos recolectados fueron para fines de la investigación.
- De ningún modo se identificó datos particulares, ni personales de los encuestados.
- Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó la razón de estudio y a la vez la confidencialidad de los datos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Descripción de los resultados en relación a la variable relaciones interpersonales

5.1.1. Dimensión inclusión

Tabla 7

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión Inclusión

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	5,1
MALO	9	15,3
REGULAR	10	16,9
BUENO	29	49,2
EXCELENTE	8	13,6
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia

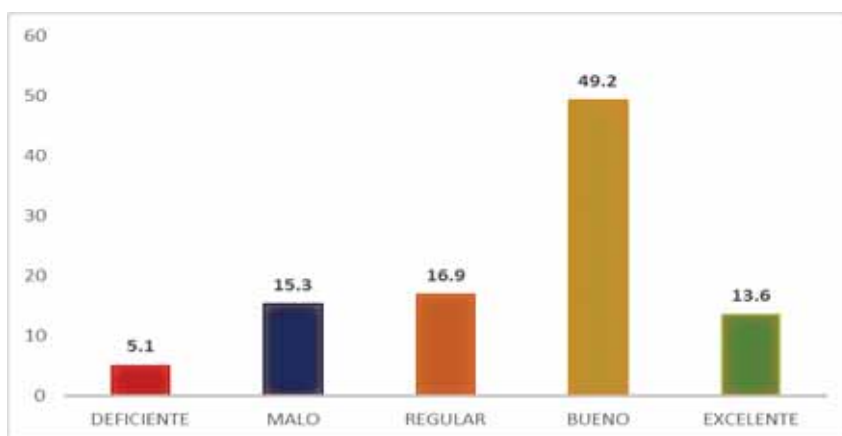


Figura 1

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión Inclusión

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 7, el 49,2% de los encuestados indican que la dimensión inclusión es buena; y solo el 5,1% sostienen que es deficiente esta dimensión. Cabe precisar que la inclusión dentro del Centro de Salud favorece que todos tengan las mismas oportunidades con la cooperación y participación de cada uno de los profesionales construyendo desde sus capacidades y limitaciones un objetivo en común.

5.1.2. Dimensión: Control

Tabla 8

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	4	6,8
MALO	9	15,3
REGULAR	19	32,2
BUENO	19	32,2
EXCELENTE	8	13,6
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia

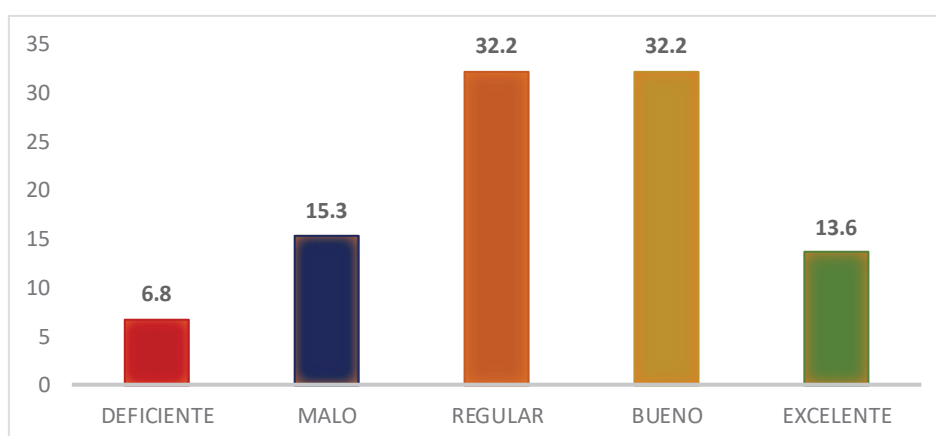


Figura 2

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión control.

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 8, se observa que el 32,2% indican que la dimensión control es regular; seguido de este mismo porcentaje que califican como bueno: así mismo solo el 6,8% indican que el control en el personal del Centro de Salud es deficiente. De acuerdo a lo mencionado, es importante un buen manejo de la ejecución de los planes, ya que ello va permitir detectar y prever las desviaciones posibles para tomar medidas correctivas necesarias, por lo tanto, los directivos así como los colaboradores deben cooperar con el progreso del grupo de trabajo para obtener resultados positivos en sus funciones.

5.1.3. Dimensión Afecto.

Tabla 9

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión Afecto

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	5,1
MALO	7	11,9
REGULAR	13	22,0
BUENO	29	49,2
EXCELENTE	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

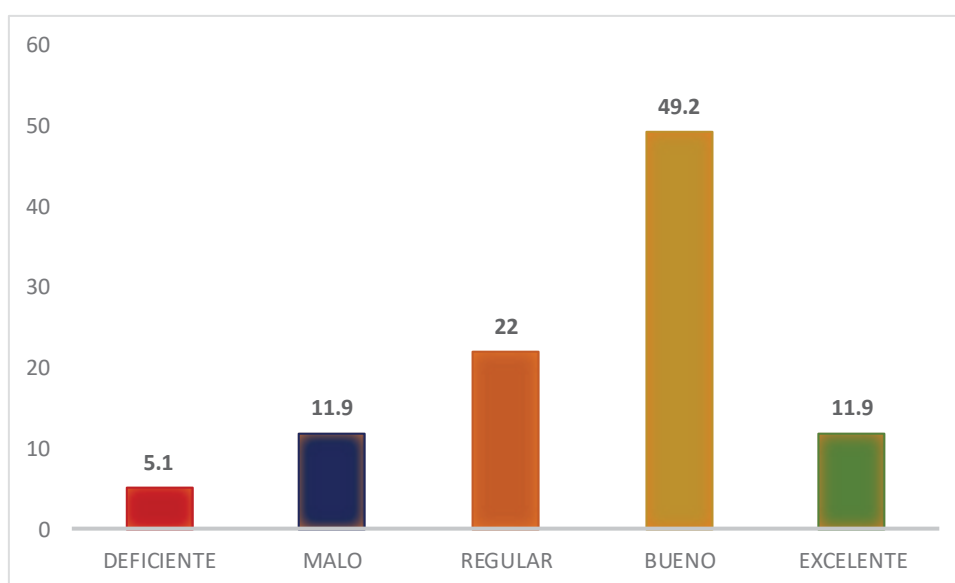


Figura 3

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión Afecto

Interpretación: Los resultados de la Tabla 9 permiten evidenciar que el 49,2% indican que la dimensión afectiva es buena; finalmente el 5,1% sostienen que es deficiente la dimensión afectiva entre el personal del Centro de Salud. Cabe precisar que regular las emociones y la afectividad es necesario para un equilibrado estado de ánimo, ya que al interactuar con las demás personas podría verse reflejado en la conducta, así como en su desempeño laboral.

5.2. Descripción de la variable Desempeño Laboral.

5.2.1. Dimensión: Motivación.

Tabla 10

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	2	3,4
MALO	5	8,5
REGULAR	30	50,8
BUENO	15	25,4
EXCELENTE	7	11,9
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

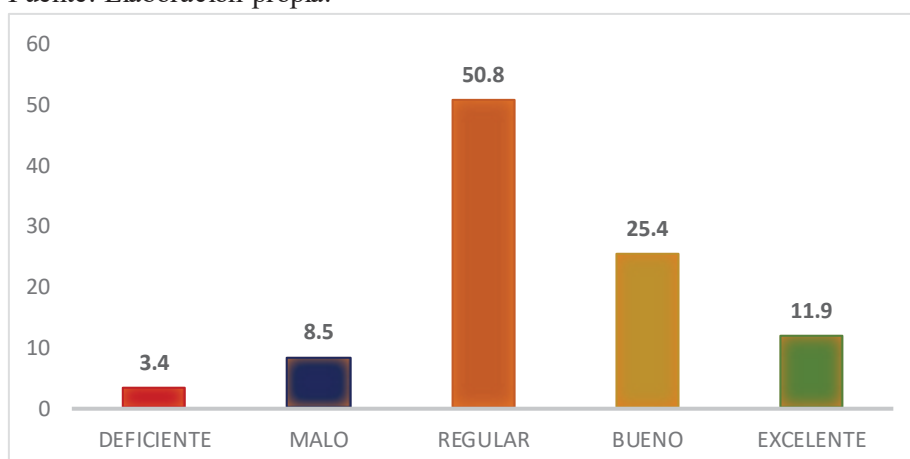


Figura 4

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión motivación

Interpretación: Como se evidencia en la Tabla 10, se observa que el 50,8% de encuestados consideran la dimensión motivación como regular; y solo el 3,4% mencionan que es deficiente, vale decir que la motivación entre el personal no es del todo buena. Puesto que la motivación es una dimensión con mayor relevancia en los colaboradores lo cual les permite desarrollarse a nivel personal y profesional, estos motivos pueden ser intrínsecos como extrínsecos. La entidad tiene a su cargo la responsabilidad de motivar a sus empleados otorgándoles, seguridad en el empleo, compensación, oportunidades de desarrollo y el trato recibido que es esencial para cambiar su rendimiento.

5.2.2. Dimensión: Responsabilidad.

Tabla 11

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión responsabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	2	3,4
MALO	5	8,5
REGULAR	9	15,3
BUENO	24	40,7
EXCELENTE	19	32,2
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

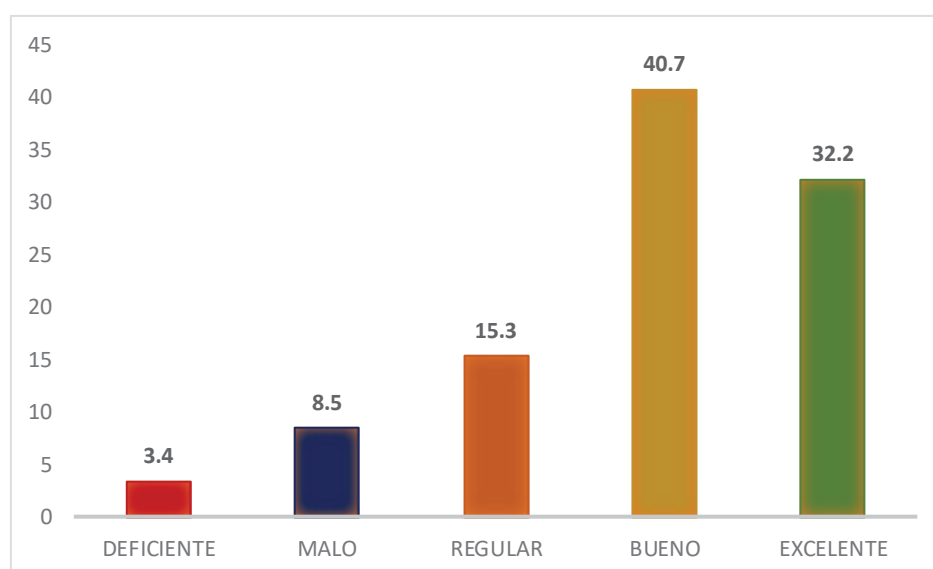


Figura 5

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión responsabilidad.

Interpretación: Como se evidencia en la Tabla 11; se tiene que el 40,7% de encuestados indican que la dimensión responsabilidad es buena; pero el 3,4% de los encuestados son quienes indican que existe deficiencias en cuanto a la dimensión responsabilidad. De acuerdo a lo mencionado, no llega a la mitad del personal que poseen el sentido de la responsabilidad siendo este un valor clave para el logro de objetivos, puesto que, si cada profesional cumple con sus actividades, es eficiente y responde a cada trabajo encomendado facilitará el buen funcionamiento de todo el equipo de trabajo.

5.2.3. Dimensión: Liderazgo y trabajo en equipo.

Tabla 12

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	2	3,4
MALO	3	5,1
REGULAR	16	27,1
BUENO	25	42,4
EXCELENTE	13	22,0
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

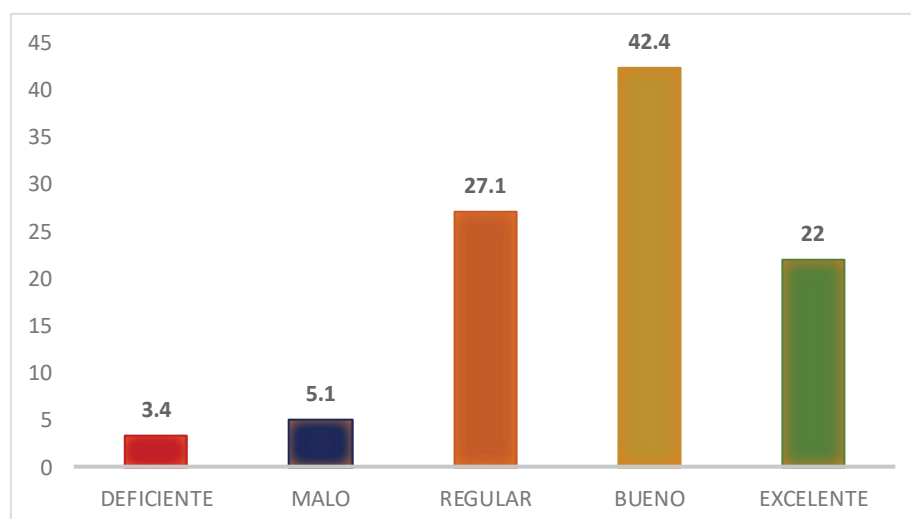


Figura 6

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión liderazgo y trabajo en equipo

Interpretación: Los resultados de la Tabla 12 permiten evidenciar que el 42,4% de encuestados sostiene que la dimensión liderazgo y trabajo en equipo es bueno; mientras que el 3,4% indican que es deficiente en cuanto al liderazgo y trabajo en equipo. En este apartado se afirma que más de la mitad no trabaja eficientemente como equipo y tampoco existe un buen liderazgo, lo cual es una debilidad para el Centro de Salud y lograr los objetivos de manera íntegra.

5.2.4. Dimensión: Formación y desarrollo profesional.

Tabla 13

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión formación y desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	5,1
MALO	4	6,8
REGULAR	22	37,3
BUENO	21	35,6
EXCELENTE	9	15,3
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

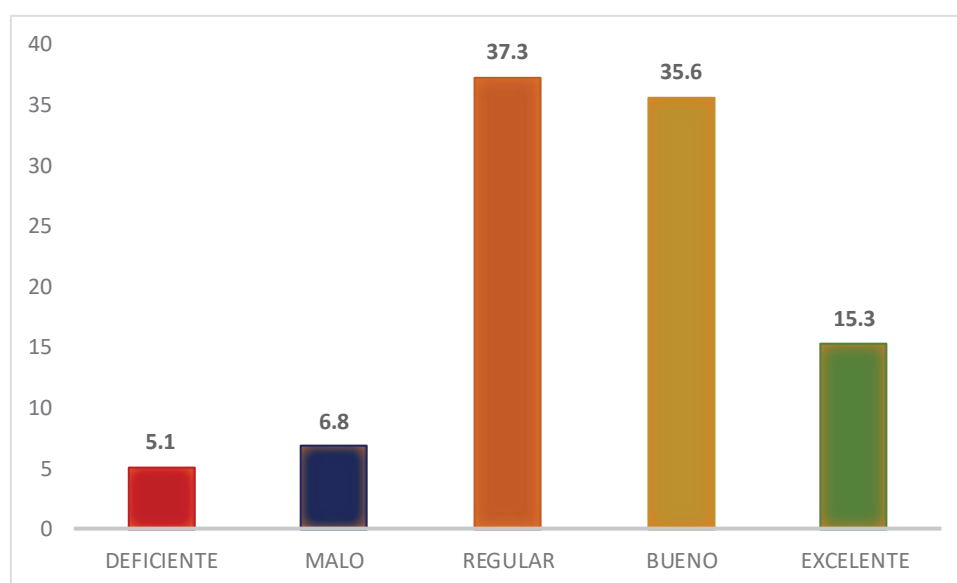


Figura 7

Distribución de la muestra según los indicadores de la dimensión formación y desarrollo profesional

Interpretación: Como se evidencia en la Tabla 13, el 37,3% manifiestan que la formación y el desarrollo profesional se da de manera regular; puesto que los jefes promueven capacitaciones y ello también les permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas; mientras que el 5,1% indican que la formación y desarrollo profesional es deficiente.

5.3. Grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.

Para determinar el grado de relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral se hace necesario en primer lugar presentar los resultados descriptivos.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la calificación de la variable relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	3	5,1
MALO	9	15,3
REGULAR	15	25,4
BUENO	24	40,7
EXCELENTE	8	13,6
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

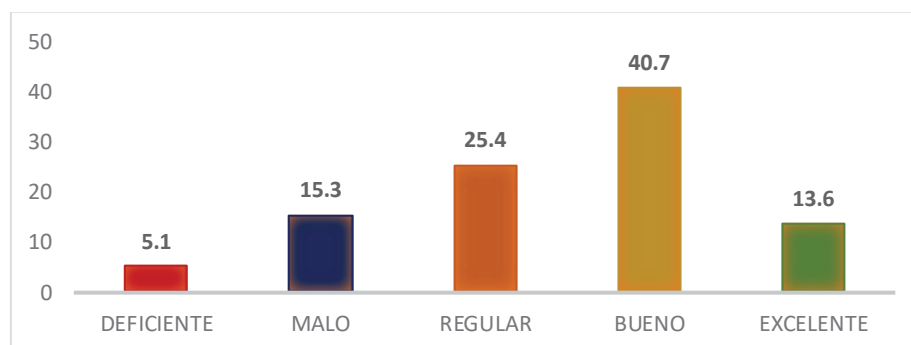


Figura 8

Distribución de frecuencias de la calificación de la variable relaciones interpersonales

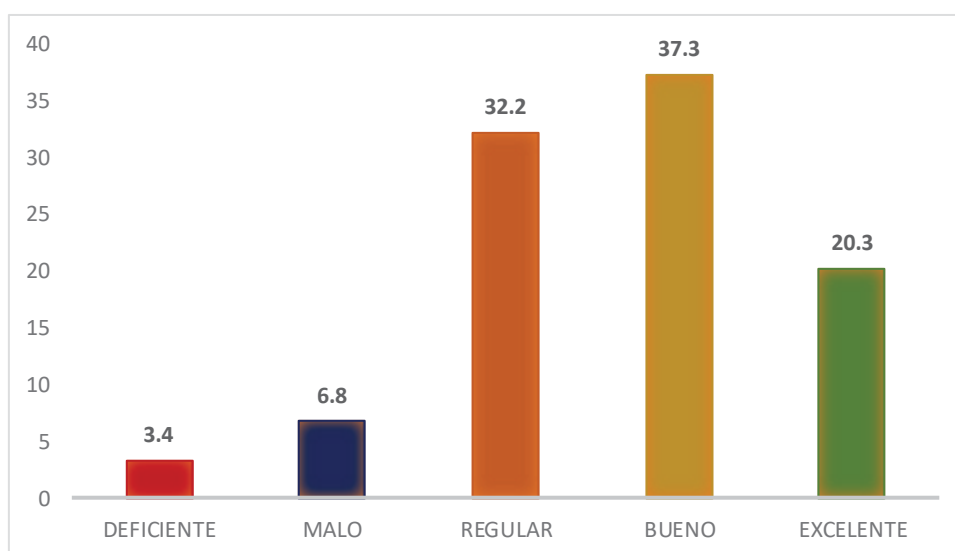
Interpretación: Como se evidencia de la Tabla 14 se tiene que el 40,7% de los trabajadores encuestados, valoran como bueno las relaciones interpersonales que ocurren en la institución de salud, y solo el 5.1% de los trabajadores encuestados refieren que las relaciones interpersonales que ocurren en la institución de salud en deficiente. En esencia, trabajar de manera conjunta, con una comunicación clara entre los miembros, ayudar a los compañeros de trabajo y manteniendo una actitud positiva, la inclusión y el afecto es fundamental para lograr los objetivos establecidos, así como también mejorar la productividad del trabajo.

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la calificación de la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	2	3,4
MALO	4	6,8
REGULAR	19	32,2
BUENO	22	37,3
EXCELENTE	12	20,3
Total	59	100,0

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 9**

Distribución de frecuencias de la calificación de la variable desempeño laboral

Interpretación: Como se aprecia en la Tabla 15 se tiene que el 37,3% de los encuestados considera que el desempeño laboral es bueno, y solo el 3,4% menciona que el desempeño laboral es deficiente. Cabe resaltar que tiene un alto porcentaje en regular y bueno lo que afirma que ello se debe porque las relaciones interpersonales entre ellos son buenas, es así que las acciones que realiza cada trabajador eficazmente, ayuda alcanzar el logro de objetivos propuestos.

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis nula e hipótesis alterna

Ho : Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

Ha : Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

Nivel de confianza

El presente estudio ha trabajado con un nivel de significancia al 95% donde el valor de $p < 0,05$.

Elección del estadístico de prueba

Se ha utilizado el estadístico Chi cuadrado, para identificar si existe asociación entre las variables; así mismo se utilizó el Tau b de Kendall para medir el grado de asociación entre las mismas.

Regla de decisión

Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Si $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

Toma de decisión

Tabla 16

Distribución de la muestra de estudio según relaciones interpersonales por desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL	RELACIONES INTERPERSONALES					Total
	DEFICIENTE	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	
DEFICIENTE	2	0	0	0	0	2
MALO	1	3	0	0	0	4
REGULAR	0	6	13	0	0	19
BUENO	0	0	2	20	0	22
EXCELENTE	0	0	0	4	8	12
Total	3	9	15	24	8	59

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 16 se observa que el desempeño laboral es bueno en un 22%, seguido de un 19% que indican que es regular; de otro lado, las relaciones interpersonales son buenas en un 24% y regulares en un 15%; es así que, al relacionar ambas variables, se evidencia que si el desempeño laboral es bueno entonces las relaciones interpersonales son buenas en un 20%.

Tabla 17

Prueba de Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	135,430 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	111,071	16	,000
Asociación lineal por lineal	49,153	1	,000
N de casos válidos	59		

Como se evidencia de la tabla 17, se tiene que el estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson = 49,653 con una significancia $p=0,000$ siendo este valor $p<0,05$ se tiene que existe una relación significativa entre las variables de estudio, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, concluyéndose que: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.

5.4. Discusión de resultados obtenidos

Los hallazgos más relevantes en lo que respecta a relaciones interpersonales, se tiene que la percepción de los trabajadores sobre esta variable reside en que un 40,7% lo califica como buena, un 25,4% lo valora como regular, tan solo un 13,6% estima que estas relaciones interpersonales son excelentes, en tanto que un 5,1% considera que es deficiente, En lo respecta a desempeño laboral los trabajadores se tiene que el 37,3% lo califica como bueno, un 32,2% estima que es regular, un 20,3% se ubica en la excelencia mientras que el 3,4% expresa que el desempeño laboral es deficiente.

5.5. Limitaciones del estudio

Entre las limitaciones del estudio se tiene lo siguiente:

- a. Falta de colaboración por parte de algunas personas que trabajan en el centro de salud de Curahuasi al momento de responder el cuestionario.
- b. Falta de disponibilidad y tiempo de los expertos para validar el instrumento

5.6. Comparación crítica con la literatura existente

Al realizar la comparación crítica de la literatura existente sobre las variables de estudio se tiene la investigación de Monge (2017) donde se evidencia “que la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento el cuestionario” (12).

En cambio, en este estudio se evidencia que la técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario como debería ser realmente; pues la literatura existente manifiesta que el instrumento de la entrevista es la guía de entrevista mas no el cuestionario, así también se evidencia que el tamaño de la muestra de este estudio fue mayor a la del estudio de Monge.

Entre las conclusiones que obtuvo Monge (2017) se reflejan lo siguiente: que la mayoría de las relaciones interpersonales de estos individuos es eficiente en un 55.6%

asimismo el desempeño laboral es bueno, finalmente se logra evidenciar que el coeficiente de correlación Rho se Spearman ($Rho=0.313$), lo que indica que existe una correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral (12).

En cuanto a estos hallazgos en este estudio se evidencia resultados casi similares pues también se evidencio que existe relación entre ambas variables y las relaciones interpersonales entre miembros es buena y el desempeño laboral también es bueno.

En la investigación realizada por Castillo (2013) se utilizó instrumentos distintos a esta investigación, por tanto, no existe un punto de comparación, pues las dimensiones establecidas para desempeño laboral fueron: las relaciones interpersonales, se percibieron de manera adecuada para un 75.4%, asimismo la habilidad práctica que poseen los enfermeros para un 52.9% es inadecuado. (14)

Finalmente se evidencia que la satisfacción laboral es inadecuada dentro de esta institución; en cambio en este estudio se evidencia otro tipo de resultados pues este estudio tuvo como su unidad de análisis a los trabajadores del centro de salud de Curahuasi lo que difiere del estudio de Castillo asimismo se consideró otros tipos de dimensiones como es la orientación al resultado que está relacionado al cumplimiento eficiente de las tareas dentro de la institución, en tanto también a la calidad lo cual está sustentado en el profesionalismo, uso de recursos de manera racional de estos servidores.

En cuanto respecta al desempeño laboral es necesario que los directivos de los diferentes centros de salud deban hacer reconocimiento a su personal por los aportes que realicen dentro de la institución pues es una buena motivación que se les puede dar para que incrementen la calidad de su trabajo y el logro de los objetivos.

En cuanto respeta a las relaciones interpersonales entre los miembros de trabajo es necesario realizar un diagnóstico antes para saber en qué situación se encuentra dichas relaciones es decir es necesario ver si los servidores de dicha institución tienen iniciativa y

si sus trabajos lo realizan en equipo y como está el proceso organizativo de la organización, esto con el fin de mejorar las buenas relaciones interpersonales.

5.7. Implicaciones del estudio

Esta investigación implica mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo con el fin de mejorar el desempeño laboral, donde la comunicación deba ser un elemento imprescindible entre ellos y la unidad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general se determinó que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017. Dado que, el desempeño laboral al ser bueno, entonces las relaciones interpersonales han sido buenas en un 20%; donde el estadístico Chi cuadrado presentó un valor de 135,430 con una significancia de 0,000 $p < 0,05$.
2. Según los resultados se concluye que las principales características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017, han sido la inclusión, siendo esta buena en un 49,2%; así también el control encontrándose en un nivel regular y bueno con un 32,2% y la dimensión afectiva es regular en un 49,2%, puesto que prevalece el respeto en las actividades sociales y de relación que realizan con los trabajadores del centro de salud, les gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajan, conservan esa buena imagen que tienen con los compañeros de trabajo, además de tener buena comunicación, en ese sentido a nivel global las relaciones interpersonales se califican como buena en un 40,7%
3. Finalmente el desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017 se caracteriza por una motivación regular en un 50,8%; una responsabilidad al 40,7%, con un liderazgo y trabajo en equipo bueno al 42,4% y una formación y desarrollo profesional regular al 37,3% lo cual se prevé que cumplen con el horario y registra su asistencia con puntualidad, demuestran respeto a sus jefes y compañeros de trabajo, la responsabilidad del puesto está claramente definido, cumplen con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado, pueden trabajar de forma independiente, y asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones. Es así que el desempeño laboral es calificado como bueno para el 37,3% de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Como primera recomendación que se da es para los directivos del Centro de Salud de Curahuasi que debe brindar toda la información que se tengan a los miembros que laboran en el centro de Salud con el fin de mejorar las relaciones interpersonales que se tengan entre ellos, la información que se debe otorgar a su vez debe ser actualizada y concisa.
2. La segunda recomendación es también para el Directivo del centro de salud de Curahuasi, el cual debe realizar charlas de capacitación relacionadas a la orientación al usuario con el fin de mejorar la circulación de los usuarios que acuden al centro de Salud de Curahuasi, así evitar equivocaciones y conflictos entre usuarios y trabajadores.
3. La tercera recomendación va para los trabajadores y usuarios que laboran en los Centros de Salud de Curahuasi, los cuales deben de tener una iniciativa propia de lograr un ambiente de trabajo armonioso en donde reine la comunicación, respeto, empatía entre el Directivo y el personal que labora para lo cual es necesario que deban fomentar reuniones de confraternización que le permita interactuar entre ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Silveria M. El arte de las relaciones personales Madrid - España: Alba; 2014.
2. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos Mexico: Mc Graw Hill; 2000.
3. Codnicht M. La comunicacion y las relaciones interpersonales en el L.B. Aristides Bastidas. Valencia.
4. Bautista L, Jimenez S, Meza J. Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. Ciencia y Cuidado. 2012; 9(2).
5. Lapeña Y, Cibanal L, Pedraz A, Maria M. Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas. España.
6. Barrios R, Perez M. Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería. Caso: Hospitales Tipo Iv de la Región Centrooccidental de Venezuela..
7. Cardenas L, Velasco C, Fabela M. Desempeño laboral del personal de enfermería: Una vision de genero. Mexico.
8. Galdos A, Huamani L. Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. Tesis. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
9. Espinoza S. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. Lima - Peru.
10. Castañeda E. Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Lima.
11. Vàsquez L. Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015. Tarapoto - Perú.
12. Monge J. Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. Lima - Peru.

13. Arias C. Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Chiclayo - Peru.
14. Castillo A. Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Victor Larco Herrera Diciembre. Lima - Peru.
15. Ortega K. Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital II Essalud Huanuco - 2006. Huanuco - Peru.
16. Lopez M. Lenguaje transparente, relaciones interpersonales en la empresa España: Almerienses; 2006.
17. Barcelo T. Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas España: Desclée de Brauer S.A.; 2008.
18. Brito J. Relaciones interpersonales. Venezuela.
19. Maxwell J. El poder de las relaciones: lo que distingue a la gente altamente efectiva Argentina: Grupo Nelson; 2010.
20. Encina G. Las relaciones interpersonales en el trabajo España: Capataz; 2010.
21. Wiemann M. La comunicación en las relaciones interpersonales España: Aresta; 2011.
22. Gallo F. Relaciones Humanas Aplicadas: Editorial San Pablo; 2006.
23. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations New Jersey: Lawrence; 1958.
24. Choque R. Habilidades para la vida Lima - Peru: Signo; 1996.
25. Procel G. Importancia de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.
26. Teoxidó J. La Acogida al Profesorado de Nueva Incorporación. Barcelona-España.: Graó.; 2009.
27. Schutz W. FIRO: Three dimensional theory of interpersonal behavior. New York.
28. Castiglione L. Las relaciones interpersonales, ¿Claves para el éxito? [Online].; 2016.. Disponible en: <http://www.inspirulina.com/las-relaciones-interpersonales-claves-para-el-exito.html>.
29. Allport G. La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo. : Plaza y Valdés.; 1999.

30. Shostrom. La PAREJA, Elección, problemática y desarrollo.: Plaza y Vladés.; 1989.
31. Asen k, Tomson P. Intervención Familiar. Guía práctica para los porfesionales de la salud. práctica: Paidós.; 1997.
32. Rivas A. Habilidades sociales y relaciones interpersonales Madrid: Gil Gayarre; 2006.
33. Gonzáles D. Psicología de la Motivacion La Habana: Ciencias Médicas; 2008.
34. Robbins S, Stephen P, Coulter M. Administración. Un empresario Competitivo Mexico: Pearson Educacion; 2013.
35. Dessler G. "Administración de personal. México.: Ed. Pearson Educación.; 2001.
36. Boxall P.; Wright P. Human resource management: Scope, analysis and significance. Oxford.: Oxford University Press.; 2007.
37. Robbins S, Judge T. Comportamiento Organizacional Mexico: Pearson Educacion; 2013.
38. Vega M, Fuentealba N, Igor M. Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño; comparación entre centros de salud.; 2013.
39. Stoner J. Administracion: Prentice Hall; 1997.
40. Feldman R. Psicología con Aplicaciones a los Países de Habla Hispana Mexico: Mc Graw Hill; 1998.
41. Dessler G, Verela R. Administracion de Recuros Humanos un enfoque latinoamericano México.: Pearson Educación.; 2011.
42. Ministerio de Salud. Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Lima.
43. Pastor A. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017..
44. Romero H, Jaramillo R. Clima Organizacional su relación con el factor humano..
45. Vives A. La responsabilidad social de la empresa en América. Washington.
46. Oficina Nacional de Administración del Personal. Administración de personal. Lima.

47. Garcia G. Clima organizacional. [Online].; 2007.. Disponible en:
http://www.unicauca.edu.co/porikan/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
.
48. Luthais C. Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño. Centro de investigación para el desarrollo I.B.D bookstore. 2002;; p. 50-53.
49. Chiavenato M. Gestión de talento humano. Bogotá - Colombia .
50. Baguer A. Dirección de personas. España.
51. Sierra R. Tecnicas de investigacion social: teoria y ejercicios Madrid - España: Thomsom; 2008.
52. Hernandez R, Fernandez C, Baptista C. Metodologia de la investigacion Mexico: Mc Graw Hill; 2014.

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el centro de salud de Curahuasi – 2017

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?	Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de salud de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017	Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud de Curahuasi, de la Región Apurímac en el año 2017.		Tipo Básica Nivel Descriptivo correlacional
¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?	Describir las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.	Las características de las relaciones interpersonales del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017 son regulares en las dimensiones de inclusión, control y afecto	Relaciones interpersonales Desempeño laboral	Población y muestra 59 personas del Centro de Salud de Curahuasi La muestra es igual a la población
¿Cuáles son las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017?	Describir las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017.	Las características del desempeño laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Curahuasi de la Región Apurímac en el año 2017 son regulares en las dimensiones de motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal		Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Muy apreciado (a) trabajador del Centro de Salud de Curahuasi, el presente instrumento tiene por objeto reunir información para medir las relaciones interpersonales en los trabajadores de la entidad, por tal razón valorando su tiempo, suplico marcar con una cruz la respuesta que usted esté de acuerdo conforme a la frase formulada en cada ítem.

1. Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo.
 - a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

2. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.
 - a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

3. Los compañeros con quienes trabajo. Tienen una buena imagen de mí.
 - a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

4. Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo.
 - a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

5. Convenzo constantemente de manera positiva a mis compañeros de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
6. Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
7. Me gusta participar en las actividades sociales del grupo con el que trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
8. Los directivos proponen objetivos para mejorar el ambiente de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
9. He contribuido significativamente en el progreso del grupo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

10. En las actividades sociales y de relación que realizan el equipo de trabajo del centro de salud, prevalece el respeto.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
11. Me siento rechazada (o) en mi ambiente de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
12. Me siento integrada (o) al grupo de compañeros con el trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
13. Valoro a mis compañeros de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
14. Los directivos tienen buena comunicación con el personal del centro de salud.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

15. Percibo que hay miembros del grupo que influyen positivamente de mí.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
16. Los directivos cumplen con las responsabilidades sociales con el grupo de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
17. Los directivos participan en actividades sociales y de relación con el equipo de trabajo del centro de salud.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
18. Los trabajadores colaboraron con los objetivos propuestos por el directivo para mejorar positivamente el ambiente de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
19. Los directivos cooperan con el progreso del grupo de trabajo para obtener resultados positivos en los objetivos planteados.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

20. Cuando los jefes se dirigen hacia el equipo de trabajo lo hacen con respeto.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
21. Ser aceptada(o) por el grupo de trabajo influye positivamente en el desempeño laboral.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
22. El directivo se preocupa por la integración del personal para obtener resultados positivos en sus funciones.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
23. Se valora con retribuciones o méritos a nivel institucional al personal de acuerdo a su labor y su esfuerzo profesional.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
24. En el ambiente de trabajo cuando comunicamos pensamientos y deseos al directivo, somos escuchados.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

25. Las influencias institucionales del directivo han afectado positivamente el desempeño del grupo de trabajo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
26. El método de toma de decisiones en el grupo de trabajo es efectivo.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
27. La Participación de los directivos a las actividades sociales y recreación entre el equipo de trabajo afectan positivamente las relaciones interpersonales.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
28. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del centro donde laboro
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
29. Las buenas relaciones interpersonales entre el equipo de trabajo, favorece el progreso de la institución.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

30. Los trabajadores respetan el trabajo que realizo en la institución.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
31. Entre los trabajadores tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
32. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()
33. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.
- a. Totalmente en desacuerdo.....()
 - b. En desacuerdo()
 - c. Indiferente.....()
 - d. De acuerdo()
 - e. Totalmente de acuerdo()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Muy apreciado (a) trabajador del Centro de Salud de Curahuasi, el presente instrumento tiene por objeto reunir información para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad, por tal razón valorando su tiempo, suplico marcar con una cruz la respuesta que usted esté de acuerdo conforme a la frase formulada en cada ítem.

1. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

- a. Nunca()
- b. Casi nunca()
- c. A veces()
- d. Casi siempre()
- e. Siempre()

2. Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.

- a. Nunca()
- b. Casi nunca()
- c. A veces()
- d. Casi siempre()
- e. Siempre()

3. Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.

- a. Nunca()
- b. Casi nunca()
- c. A veces()
- d. Casi siempre()
- e. Siempre()

4. Existe motivación para un buen desempeño en labores diarias.

- a. Nunca()
- b. Casi nunca()
- c. A veces()
- d. Casi siempre()
- e. Siempre()

5. La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
7. Se promueve los altos niveles de desempeño.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
8. Realiza el trabajo en tiempo establecido y sin errores.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
9. Puede trabajar de forma independiente.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()

10. Produce y realiza su trabajo en forma metódica y ordenada.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
11. Cumple con el horario y registra puntualidad.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
12. Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
13. La responsabilidad del puesto está claramente definido.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
14. Informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()

15. Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre()
16. Se anticipa a las necesidades y problemas futuros.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre()
17. Reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre()
18. Responde de forma clara y oportuna dudas del personal de la institución.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre()
19. Demuestra respeto a sus jefes y compañeros de trabajo.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre()

20. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
21. El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
22. Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
23. Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
24. Los jefes promueven las capacitaciones.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()

25. Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
26. La institución promueve el desarrollo personal.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
27. Aplica la experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos demostrados en resultados.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()
28. Se recibe preparación para realizar el trabajo.
- a. Nunca()
 - b. Casi nunca.....()
 - c. A veces()
 - d. Casi siempre()
 - e. Siempre.....()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION