

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

**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**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería Emergencias y
Desastres

AUTOR

Jessica del Carmen Monge Di Natale

ASESOR

Maritza Elida Mendoza Sovero

Lima - Perú

2017

**CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU
RELACION CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL
DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL
NACIONAL CAYETANO HEREDIA
2015**

Dedicado a mi familia quienes
me han enseñado que los retos
difíciles deben solucionarse
siempre.

INDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCION

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Situación problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Objetivos.....	14
1.5. Propósito.....	15

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes del estudio	16
2.2 Base teórica.....	20
2.3. Definición operacional de términos.....	28
2.4. Hipótesis.....	28

CAPITULO II. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	29
3.2. Lugar de estudio.....	29
3.3. Población de estudio.....	29
3.4. Unidad de análisis.....	29
3.5. Muestra y muestreo.....	30
3.6. Criterios de selección.....	30..
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.8. Procedimiento para el análisis e interpretación de la información	31

CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados.....32

4.2. Discusión.....33

CAPITLO V . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....40

5.2. Recomendaciones.....41

5.3. Limitaciones.....41

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

TABLA N^a		Pág.
1	Indicadores de las relaciones interpersonales de las enfermeras del servicio de Emergencia Adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	34
2	Elementos del desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Emergencia Adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	36
3	Evaluación de la distribución de las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral	38
4	Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral.....	39

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICO N^a		Pág.
1	Relaciones interpersonales de las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia	34
2	Desempeño laboral de las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	35
3	Relaciones interpersonales y desempeño Laboral.....	36.

RESUMEN

AUTOR: MONGE DI NATALE, JESSICA DEL CARMEN

ASESORA; MENDOZA SOVERO, MARITZA ELIDA

El recurso humano en toda organización es el eje fundamental, es el motor de su desarrollo, sin él es imposible el logro de metas y objetivos propuestos, de allí la importancia que las relaciones interpersonales del personal de un servicio de salud contribuya a determinar la calidad de atención, considerando que las relaciones humanas son de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permita la mejora del desempeño laboral.

El objetivo es : 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 presente estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron : 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; aceptando la hipótesis de estudio.

Palabras claves

Relaciones interpersonales, Desempeño laboral, profesionales de enfermería.

SUMMARY

AUTOR: MONGE DI NATALE, JESSICA DEL CARMEN

ASESORA; MENDOZA SOVERO, MARITZA ELIDA

The human resource in any organization is the cornerstone, is the engine of development, without it is impossible to achieve goals and objectives, hence the importance of interpersonal relations staff of a health service contributes to determine the quality care, considering that human relationships are vital to the presence of a suitable organizational climate for improved job performance.

The objective is to determine the relationship between the quality of interpersonal relationships and job performance among nursing emergency service Cayetano Heredia National Hospital.

This study is quantitative, correlational descriptive method of cross section. The sample consisted of 45 nurses. The technique was the interview and the questionnaire instrument. The results were: In relation to the quality of interpersonal relationships of 100% (45) Nurses (os) 55.6% (25) have effective interpersonal relationships and 44.4% (20) deficient.

Regarding the work performance of 100% (45), 40% (18) has a good job performance; 35.6% (16) Regular and 24.4% (11) poor work performance According to the correlation coefficient Spearman Rho ($Rho = 0.313$), there is a positive correlation between variables interpersonal relationships and work performance; accepting the study hypothesis.

Key words

Interpersonal relationships, job performance, nurses.

PRESENTACION

Enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud y las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en este contexto. Aunque la calidad de las relaciones Interpersonales en si, no basta para incrementar la productividad, pero si puede contribuir significativamente.

En efecto, es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectuales fracasen en sus relaciones, apareciendo como arrogantes, desagradables e insensibles. Estas habilidades sociales le permiten a uno dar forma a un encuentro, movilizar o inspirar a otros, prosperar en las relaciones intimas, persuadir e influir, tranquilizar a los demás.

Es por ello que la importancia de las relaciones interpersonales del personal de un servicio de salud es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que las relaciones humanas es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral.

Por tal motivo en el Hospital Cayetano Heredia, en el área de emergencia se realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral; con el propósito de elaborar estrategias que contribuya a promover las buenas relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería con la finalidad de ayudar en la mejora de atención al usuario.

El presente trabajo consta ; Capitulo I Introducción , en el cual se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación, propósito y objetivos; Capitulo II Marco Teórico, que incluye antecedentes, base teórica, definición operacional de términos y planteamiento de la hipótesis; Capitulo III Metodología, tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos para el análisis e interpretación de la información ; Capitulo IV Resultados y Discusión; Capítulo V Conclusiones , Recomendaciones y Limitaciones. Finalmente se presenta la referencia bibliográfica, bibliografía y Anexos.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. SITUACION PROBLEMÁTICA

Enfermería es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano. Es una disciplina que en el último siglo y particularmente en los últimos años ha ido definiendo cada vez más sus funciones dentro de las ciencias de la salud y las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en este contexto. Aunque la calidad de las relaciones Interpersonales en si, no basta para incrementar la productividad, pero si puede contribuir significativamente. (1)

Daniel Coleman un prominente psicólogo menciona que”..... manejar así (se refiere a la actitud de un niño) las emociones de otro- el arte de las relaciones, exige la madurez de dos habilidades emocionales, autogobierno y empatía. Estas son las habilidades que contribuyen a la eficacia en el trato con los demás, aquí los déficit conducen a la ineptitud en el mundo social o a los desastres interpersonales repetidos. En efecto, es precisamente la ausencia de estas habilidades lo que puede hacer que incluso los más brillantes intelectuales fracasen en sus relaciones, apareciendo como arrogantes, desagradables e insensibles. Estas habilidades sociales le permiten a uno dar forma a un encuentro, movilizar o inspirar a otros, prosperar en las relaciones intimas, persuadir e influir, tranquilizar a los demás”. (2)

Es por ello que la importancia de las relaciones interpersonales del personal de un servicio de salud es un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención, considerando que las relaciones humanas es de vital importancia para la presencia de un clima organizacional adecuado que permite el desempeño laboral.

Sin embargo la situación que atraviesa actualmente la profesión en el campo hospitalario exige la reflexión y análisis del rol que cumple el profesional de enfermería en el servicio, ya que durante mi labor como enfermera asistencial he podido apreciar como entre el personal de enfermería existen desacuerdos y estos son reflejados de manera alterada, levantándose la voz , criticándose unas a otras; y en muchas oportunidades he escuchado :”..... seguro ella fue la que te dejo el turno”, “.....ten cuidado con esa persona , porque puede hablar a tus espaldas”, “.....no te confíes”, a partir de estas versiones y hechos es que se formulan las siguientes interrogantes: ¿Existen buenas relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería? ¿Existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral? son estas preguntas las que incentivan y estimulan a realizar la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo tanto ante esta situación surge la pregunta central de investigación:
¿CUAL ES LA CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACION CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA 2015?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La dinámica de una organización se explica a partir de las relaciones interpersonales que se forman dentro de una estructura jerárquica y organizada. El conflicto en la organización recoge la idea de una lucha,

una pelea o un enfrentamiento entre opuestos . Un conflicto interpersonal implica siempre una oposición de un individuo hacia otro que impide conseguir algo valorado (recursos, objetivos, valores). Es un proceso que se inicia cuando una de las partes percibe una situación de inequidad o frustración. Si esta situación se mantiene en el tiempo, y en función de la importancia de lo que se anhela, puede desembocar en situaciones de estrés que conllevan síntomas de agotamiento emocional y baja realización personal. De manera que los conflictos son estresores sociales que se traducen en rencores sociales, conductas injustas y un clima grupal inadecuado que repercute sobre el individuo y la organización. (3)

Este trabajo responde a la necesidad de propiciar la reflexión del personal de enfermería sobre la importancia de mantener relaciones interpersonales saludables y como estas pueden influir en la calidad de atención al paciente.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. General:

- 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.

1.4.2. Específicos:

- Identificar la calidad de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Identificar el nivel de desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

1.5. PROPOSITO

El presente trabajo tiene como propósito dar a conocer la relación existente entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, lo cual servirá como un antecedente para la elaboración de estrategias que contribuya a promover las buenas relaciones interpersonales entre el profesional de enfermería con la finalidad de ayudar en la mejora de atención al usuario.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Luego de realizar la revisión de antecedentes se han encontrado algunos relacionados. Así tenemos que :

Paz Muñoz Maldonado y Erika Soriano Márquez, en Lima, en el 2007, realizaron un estudio titulado “Relaciones interpersonales del personal de Enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario”. Con el objetivo de : Determinar si las Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería influyen en la calidad de atención del paciente hospitalizado de la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central . El método que utilizo fue descriptivo correlacional transversal. La población estuvo conformada por 12 enfermeras asistenciales, 7 auxiliares de enfermería y la jefa del servicio y 20 pacientes del servicio de la unidad de Cuidados Intensivos Coronarios del HMC. Como instrumento se empleo una Encuesta. Llegando a la siguiente conclusión entre otros:

“Las Relaciones Interpersonales del personal de Enfermería son en general regular, además que las Relaciones Interpersonales Influyen en la Calidad de atención al paciente Coronario del HMC. Los pacientes calificaron como buena la calidad de atención del personal de enfermería. También calificaron los pacientes

como regular las relaciones interpersonales del personal de Enfermería”.(4)

Espinoza Marquina, Sara, en Lima, en el 2009, realizó un estudio titulado “Relaciones interpersonales entre profesionales de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza”, con el objetivo de: Determinar el nivel de las relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loayza . El método que utilizó fue descriptivo, nivel aplicativo, transversal. La población estuvo conformada por 86 enfermeras. Como instrumento se empleó una encuesta.

Entre las conclusiones:

“Las relaciones Interpersonales que se dan entre los (las) enfermeros son en su mayoría del nivel medianamente favorables, tanto a nivel general como por componentes”.(5)

Omayda Urbina Laza, Silvio Soler Cárdenas y Marta Otero Ceballos, en Cuba, en el 2003, realizaron un estudio titulado “Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología ”.. teniendo como objetivo evaluar el desempeño del profesional de enfermería que labora en los servicios de neonatología, en la provincia de Ciudad de la Habana El método fue descriptivo cuantitativo. La población estuvo conformada por 21 licenciados en enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron : guía de observación y la entrevista. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

“El profesional de enfermería no utiliza en su mayoría el método científico de trabajo de la profesión para la realización de las principales acciones, lo cual afecta la valoración, seguimiento y evaluación del neonato. Los resultados en general de la evaluación del desempeño de los profesionales de

enfermería que laboran en los servicios de neonatología reflejan un insuficiente dominio y preparación, relacionado con las principales técnicas y/o procedimientos observados”.(6)

Mirtha Zuleyka Sánchez y Marianela Mejías, en Venezuela, en el 2000, realizaron un estudio titulado “Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo”. Con el objetivo de determinar la relación entre el Desempeño Laboral de los Gerentes de Enfermería en sus factores: Conductas de Liderazgo y Autonomía Profesional y la Motivación de las Enfermeras de Cuidado Directo en sus factores: Necesidades de relación y necesidades de crecimiento del área Médico – Quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria “Dr. Enrique Tejera”, de Valencia Estado Carabobo. se utilizó un diseño expofacto correlacional. La muestra probabilística seleccionada al azar aleatorio simple estuvo conformada por 40 enfermeras . Para la recolección de la información se elaboró un cuestionario tipo encuesta . Entre las conclusiones:

“Los resultados confirmaron que en la variable Desempeño laboral de los gerentes de enfermería hubo una moderada aceptación de las conductas de liderazgo y autonomía profesional. En tanto que la variable Motivación de las enfermeras de Cuidado Directo, refleja alto interés por las actividades profesionales, relacionadas con el cuidado de personas hospitalizadas”.(7)

Alide Salazar , en Chile , en el 2005, realizo un estudio titulado “Desempeño laboral y climaterio en trabajadoras de instituciones públicas”. Con el objetivo de relacionar el desempeño laboral y factores asociados al período de climaterio, en mujeres entre 42 y 55 años que trabajan como secretarias en dos instituciones públicas de la Octava Región de Chile. El método de estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional. La población del estudio quedó constituida por 64 personas.

Los instrumentos que utilizo fueron un cuestionario y una escala de percepción del desempeño laboral respondido por los jefes. Llegando a la siguiente conclusión :

“El desempeño laboral en las participantes de este estudio no se encuentra asociado a las manifestaciones del período climatérico”.(8)

Judith Castillo, en Venezuela , en el 2009, realizo un estudio titulado “Evaluación del desempeño de la enfermera supervisora y la satisfacción laboral de enfermeras coordinadoras de unidades clínicas”, con el objetivo de determinar la relación entre la Evaluación del Desempeño de la Enfermera Supervisora en sus factores Criterios, Objetivos y Valores de la Evaluación y la Satisfacción Laboral de las Enfermeras Coordinadoras de Unidades Clínicas en el contexto Hospitalario Publico en sus factores, Motivación y Comunicación. La misma está enmarcada en un diseño cuantitativo, de campo no experimental, de tipo de ex-post-facto correlacional, la muestra estuvo constituida por 14 Enfermeras Coordinadoras de diferentes Unidades Clínicas, la cual representa la totalidad de la población en estudio. La recolección de la información se realizó a través de un instrumento cuestionario tipo encuesta. Siendo una de las conclusiones :

“No hay una relación estadística significativa aunque se observa una relación positiva, es decir, que cuando el Supervisor utiliza y da a conocer los criterios o pautas por las cuales realiza la Evaluación, el personal de Enfermeras Coordinadoras se motiva,, es decir que cuando el proceso de Evaluación se hace claro y preciso, el evaluado acepta con madurez los resultados de dicha evaluación”.(9)

Por lo expuesto anteriormente, podemos expresar que existen algunos estudios relacionados con el tema de estudio por lo que se creyó conveniente realizar el presente estudio.

2.2. BASE TEORICA

2.2.1. RELACIONES INTERPERSONALES

2.2.1.1. Definición .-

Es una interacción recíproca entre dos o más personas . se trata de relaciones sociales que como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse efectivamente, el escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno/una. (10)

En toda relación interpersonal interviene la comunicación , que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de las personas.

Las relaciones interpersonales, dentro y fuera del trabajo, tienen un lugar importante en las organizaciones. Muchas veces, el hecho de mantener un 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 desenvolvernó con eficacia en el ámbito laboral

2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES SALUDABLES

Honestidad y Sinceridad : Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.

Respeto y Afirmación : Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.

Compasión : Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro.

Comprensión y Sabiduría : Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad . (10)

***Comportamientos en las Relaciones Interpersonales**

Comportamientos Ineficaces

Juzgar

Control

Superioridad

Comportamientos Efectivos

Empatía

Igualdad

Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce lo siguiente:

- Asertividad
- Colaboración
- Empatía
- Manejo relaciones sociales.
- Solución de problemas.
- Comunicación.

Cuando hay una relación interpersonal deficiente se produce lo siguiente:

- Frustración
- Ansiedad
- Enojo
- Agresividad
- Actitud negativa
- Deserción o despido del empleo.

2.2.1.3. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos e hijas, 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.

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. Cada uno de nosotros tenemos el derecho de elegir con quién nos relacionamos, cómo y cuándo. Tenemos también el derecho de esforzarnos para que nuestra relación con los demás sea lo mejor posible, sin perder nuestra dignidad.

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.

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. Una de las consecuencias de las malas relaciones interpersonales son los conflictos en las organizaciones. Los conflictos en las organizaciones son inevitables pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse.

El bien más importante de una organización es la gente, por lo que no están libres de tener problemas en sus relaciones con sus compañeros ó con la organización. (11)

Causas de conflicto organizacional

- Conflictos por las responsabilidades
- Inequidad en la administración de las recompensas
- Problemas de comunicación
- Problemas en las líneas de autoridad
- Burocracia en las reglas
- Incompetencia
- Falta de condiciones de trabajo adecuadas
- Falta de trato adecuado
- Falta de motivadores
- Exceso de estresores

Alternativas de solución

- Diálogo sobre todas las cosas
- Creación de grupos para solucionar los conflictos
- Uso de expertos
- Grupos de entrevistas focalizadas
- Adiestramiento
- Evaluación de condiciones y procesos

2.2.1.4. COMUNICACION Y RELACIONES INTERPERSONALES

La semántica "comunicación" sirve de punto de partida para establecer las situaciones vivenciales en las que se desenvuelve el hombre en su proceso de humanización. Se exponen algunas formas de comunicación, señalando el lenguaje en el ámbito de la educación y la estimación de las circunstancias en el entorno del niño.

La comunicación humana es una necesidad personal que presupone participación, diversidad, algo poseído solidariamente por varias personas, al menos dos, e implica al mismo tiempo unidad, cierta concordancia o fusión de las partes para formar un todo: al menos una de ellas o ambas hacen donación de algo al otro .

Las características de la comunicación son: relación entre personas, participación mutua, entrega, y referencia al ser-sí-mismo. Es elemento humano, análogo al aprendizaje, aplicable a variados procesos dinámicos en el interior del ser del hombre. La apertura, recepción y reciprocidad que configuran la comunicación hacen posible el proceso educativo como clave de personalización y socialización creadora.(12)

2.2.2.DESEMPEÑO LABORAL

Stoner (1994, p. 510), afirma "el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral esta referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y

satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

2.2.2.1. ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (13)

Benavides (2002, p. 72), al definir desempeño lo relaciona con competencias,

afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las

competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

A continuación se menciona los elementos del desempeño laboral :

- **1. Calidad del trabajo:** Mide la profesionalidad, exactitud, limpieza, frecuencia de error, y el esmero que caracteriza el servicio prestado por el evaluado en el cumplimiento de normas técnicas, procedimientos e instrucciones relacionadas con la actividad laboral que desempeña.
- **2. Disciplina laboral:** Mide el comportamiento del evaluado en cuanto al aprovechamiento de la jornada laboral.
- **3. Iniciativa y creatividad:** Mide el grado de independencia con que el trabajador aporta ideas, criterios nuevos en su puesto de trabajo, forma de enfrentar situaciones no rutinarias e incorporación de mejoras al trabajo.
- **4. Superación personal:** Mide el cumplimiento por parte del trabajador de las acciones de capacitación y desarrollo profesional que le han sido programadas, al igual que los resultados alcanzados en las mismas.
- **5. Cumplimiento del plan de trabajo:** Mide el cumplimiento de las tareas que se le han sido asignadas al evaluado en tiempo, de forma cualitativa y cuantitativamente, a partir de los conocimientos, acciones y funciones a ejecutar en el puesto de trabajo.

2.2.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Es un proceso de gestión de recursos humanos desarrollado al ejecutar programas, sistemas y métodos que permitan apreciar el desenvolvimiento de los trabajadores en la ejecución de sus tareas, responsabilidades y en su conducta social observada dentro de la organización.(14)

2.2.2.3. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

a) Asegurar que la organización logre sus objetivos oportuna y adecuadamente.

b) Diseñar mejoras con la finalidad de mantener y/o elevar los niveles de calidad y productividad en la organización, propiciando la productividad individual o grupal de los trabajadores.

c) Planificar y desarrollar acciones correctivas que se traducen en la ejecución de programas de capacitación o entrenamiento a los trabajadores que lo requieran, en decisiones de rotación de cargos, otorgamiento de promociones o ascensos, si los resultados son favorables. Del mismo modo, coadyuva para la preparación y capacitación al personal de jefatura, a fin de permitirles mejorar en los niveles de supervisión, motivación, comunicación y trabajo en equipo.(15)

d) Asegurar que los trabajadores conozcan las funciones de su cargo y estén calificados para desempeñarlo con éxito.

e) Que el trabajador conozca sus deficiencias y limitaciones a fin de que pueda superarlas.

f) Establecer sistemas de recompensa e incentivos laborales.

g) Establecer o replantear las políticas de gestión de personal que estén siendo inadecuadas.

h) Evaluar el proceso de selección.

2.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS

A continuación se presenta la definición de algunos términos a fin de facilitar su comprensión:

Desempeño laboral: Es el resultado productivo del personal de enfermería después de una jornada de trabajo.

Relaciones interpersonales: Es la interacción que existe entre el profesional de enfermería con el objetivo de crear un ambiente laboral agradable

2.4. HIPOTESIS

A mejor calidad de las relaciones interpersonales mejor será el nivel de desempeño laboral.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El presente estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal, ya que permitirá presentar la información tal y como se presenta en un determinado tiempo y espacio.

3.2. LUGAR DE ESTUDIO

El estudio se realizó en el Hospital Nacional Cayetano Heredia el cual se encuentra ubicado en la Av. Honorio Delgado 262- Urb. Ingeniería-S.M.P, tiene un servicio de emergencia el cual cuenta con 80 profesionales asistenciales de enfermería.

3.3. POBLACION DE ESTUDIO

La población estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería del servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

3.4. UNIDAD DE ANALISIS

La unidad de análisis del presente estudio son las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

3.5. MUESTRA Y MUESTREO

La muestra fue obtenida mediante el muestreo aleatorio simple para lo cual se usó la fórmula de tamaño de muestra para población finita, quedando conformada por 45 profesionales de enfermería.(ANEXO C)

3.6. CRITERIOS DE SELECCION

3.6.1. Criterios de inclusión :

- Profesionales de enfermería que acepten participar voluntariamente en el estudio (consentimiento informado).
- Profesional de enfermería que labore en el servicio de emergencia adulto.

3.6.2. Criterios de exclusión :

- Profesional de enfermería que no labore en el área asistencial del servicio de emergencia.
- Enfermeras que no den su consentimiento informado.
- Enfermeras Jefe del servicio de emergencia adulto.
- Enfermeras docentes que no pertenezcan al servicio.

3.7. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

La técnica que se utilizó para recolectar información sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral fue la encuesta, el instrumento fue un cuestionario el cual consto de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos con preguntas cerradas . (ANEXO B)

3.8. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Para llevar a cabo el presente estudio se presentó una solicitud al Director del Hospital Nacional Cayetano Heredia para la autorización y apoyo en la respectiva aplicación del estudio.

Luego de ello se realizaran las coordinaciones pertinentes a fin de iniciar la recolección de datos, teniendo en cuenta que la aplicación del instrumento es de 30 minutos aproximadamente en el siguientes horario: Lunes a Viernes: 10:00 am a 4:00 pm.

Luego de la recolección de datos estos fueron procesados mediante el programa de SPSS previa elaboración de la tabla código y la relación entre las variables se analizó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Los resultados serán presentados en tablas y gráficos a fin de realizar el análisis e interpretación de acuerdo al marco teórico.

3.9. CONSIDERACIONES ETICAS

El presente trabajo de investigación se realizó cumpliendo las siguientes pautas:

- Consentimiento informado.
- Confidencialidad y anonimato con el fin de salvaguardar los derechos de los informantes.
- Mantener informado a los participantes sobre el curso de la información que proporcionaron.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Luego de la recolección de datos estos fueron procesados y presentados en tablas a fin de ser sometidos al análisis e interpretación respectiva de acuerdo al marco teórico.

Respecto a los datos generales tenemos que del 100% (45) enfermeras (os) 82.2 % (37) son mujeres y el 17.8 % (8) son varones; el 46.7% (21) tienen entre 20 y 30 años; 46.7 % (21) tienen entre 31 y 41 años y 6.6% (3) tienen entre 42 y 52 años (ANEXO F); el 13%(6) son nombrados y 87 %(39) son contratados (ANEXO G);80% (36) tienen entre 1 y 5 años de tiempo de servicio, 11%(5) entre 6 y 10 años y 9%(4) más de 15 años de servicio (ANEXO H).

Por lo expuesto podemos deducir que la mayor parte del profesional de enfermería son mujeres; tienen entre 20 y 41 años ; son contratadas y tienen entre 1 y 5 años de servicio.

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. (Grafico N^o1)

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.(Grafico N^o2)

GRAFICO N^o1



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

4.2. DISCUSION

En cuanto a las relaciones interpersonales, el aspecto relacionado a lo deficiente está dada por una limitada comunicación (Tabla N^o1) siendo este un factor muy importante en las relaciones entre las personas ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes y conocernos mejor.

Podemos concluir que los problemas interpersonales se originan cuando no existe comprensión entre las personas. Siendo una consecuencia de las malas relaciones interpersonales; los conflictos en las organizaciones, lo que conllevaría al incumplimiento de objetivos trazados.

Así también podemos destacar que la empatía resalta positivamente dentro de los indicadores (Tabla N^o1) y esto no solo requiere habilidad sino también fortaleza emocional lo que conllevaría a poder enfrentarnos a retos y situaciones complejas.

TABLA N^o1
INDICADORES DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES DE LAS ENFERMERAS DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DEL
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

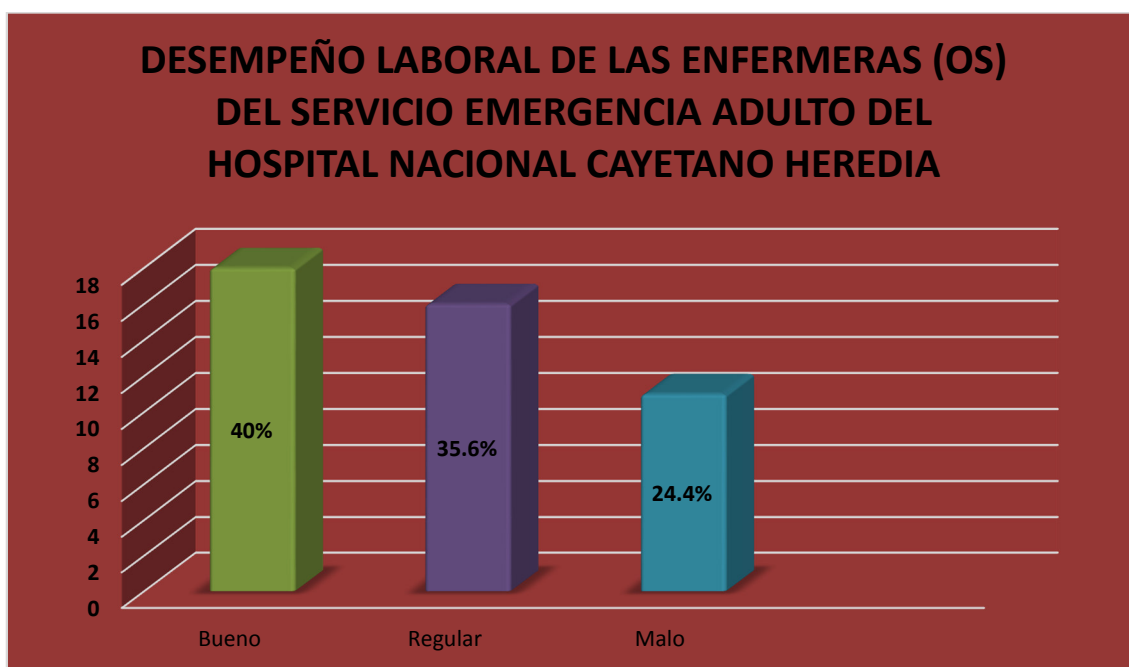
INDICADORES	EFICIENTE		DEFICIENTE		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Asertividad	4	8.9	2	4.4	6	13.3
Colaboración	3	6.7	2	4.4	5	11.1
Empatía	8	17.8	4	8.9	12	26.7
Manejo de relaciones sociales	4	8.9	2	4.4	6	13.3
Solución de problemas	4	8.9	3	6.7	7	15.6
Comunicación	2	4.4	7	15.6	9	20
TOTAL	25	55.6	20	44.4	45	100

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

De la misma manera el desempeño laboral es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una organización; sin embargo los conflictos en las organizaciones son inevitables pero si pueden prevenirse, anticiparse o solucionarse.

Dentro de los elementos del desempeño laboral donde falta ponerle más énfasis es la iniciativa y creatividad , esto puede ocurrir porque en muchas oportunidades el personal se deja llevar por la rutina de la jornada laboral y no se proyecta en aportar ideas en su actividad laboral. (Tabla N^o2)

GRAFICO N^o2



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

TABLA N^o2

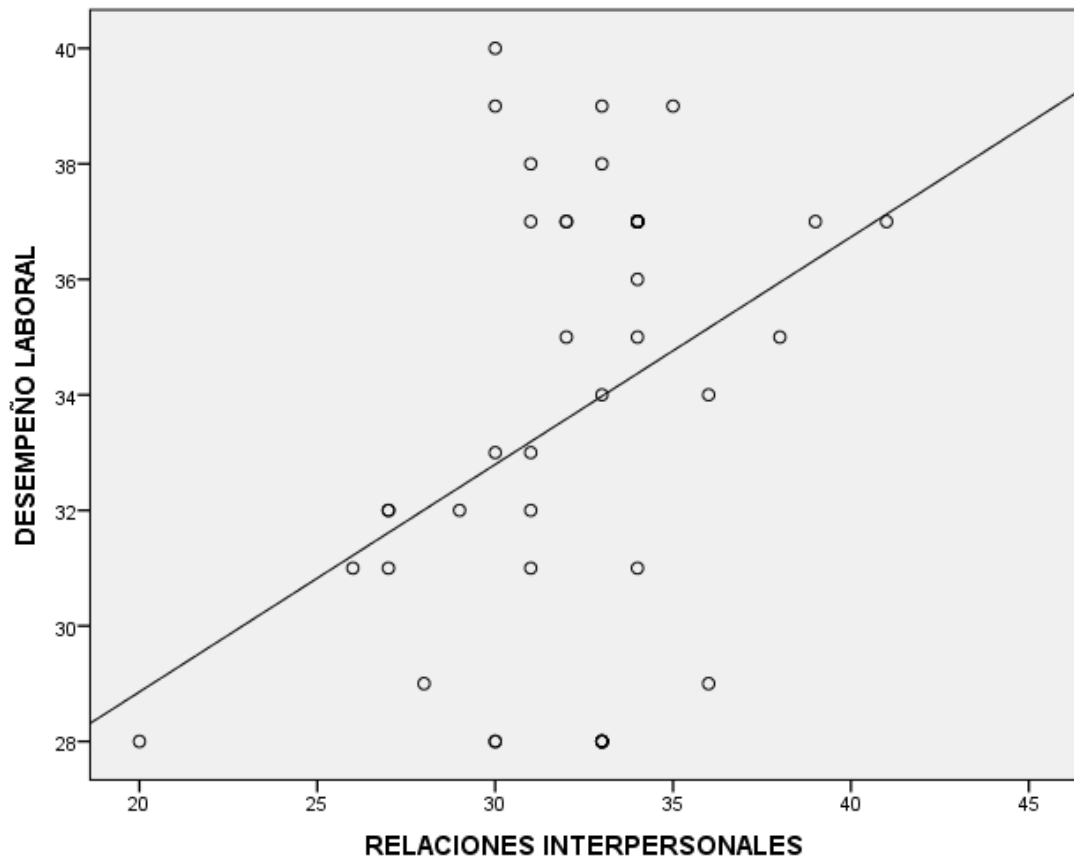
ELEMENTOS DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA

INDICADORES	BUENO		REGULAR		MALO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad del trabajo	6	13.3	2	4.4	1	2.2	9	20
Disciplina laboral	3	6.7	2	4.4	2	4.4	7	15.6
Iniciativa y creatividad	1	2.2	6	13.3	4	8.9	11	24.4
Superación personal	3	6.7	3	6.7	2	4.4	8	17.8
Cumplimiento del plan de trabajo	5	11.1	3	6.7	2	4.4	10	22.2
TOTAL	18	40	16	35.6	11	24.4	45	100

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

GRAFICO N°4

RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

TABLA N^o 3

EVALUACION DE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS VARIABLES RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		RELACIONES INTERPERSONALES	DESEMPEÑO LABORAL
N		45	45
Parámetros normales ^{a,b}	Media	32,16	33,64
	Desviación típica	3,567	3,932
Diferencias más extremas	Absoluta	,169	,203
	Positiva	,169	,126
	Negativa	-,149	-,203
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,135	1,364
Sig. asintót. (bilateral)		,152	,049

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Según el test de Kolmogorov-Smirnov, la variable Relaciones Interpersonales ($p=0.152$) presenta distribución normal, sin embargo la variable Desempeño Laboral no la presenta ($p=0.049$), para evaluar su relación se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

TABLA N^o 4

CORRELACION ENTRE RELACIONES INTERPERSONALES Y DESEMPEÑO LABORAL

Rho de Spearman		DESEMPEÑO LABORAL
RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	,313*
	Sig. (bilateral)	,036
	N	45

Según el coeficiente de correlación Rho se Spearman ($Rho=0.313$), existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, la correlación resultó de nivel bajo pero estadísticamente significativa ($p=0.036$), (Grafico N^o4) es decir niveles elevados de relaciones interpersonales se corresponden con niveles elevados de desempeño laboral, o también niveles bajos de relaciones interpersonales se corresponden con niveles bajos de desempeño laboral; aceptando la hipótesis de estudio.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES

5.1.CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación ha permitido obtener las siguientes conclusiones:

- Existe relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio.

- Existe un porcentaje significativo de enfermeras (os) del servicio de emergencia adulto 55.6 % (25) que tiene relaciones interpersonales eficiente, lo cual está relacionado a la empatía que existe entre ellas.

- En relación al desempeño laboral; el 40% tiene un buen desempeño laboral es decir, que el servicio de emergencia adulto cuenta con profesional de enfermería con conocimientos, habilidades y actitudes que ponen en práctica en su puesto laboral de manera eficiente y eficaz.

5.2. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio son :

_Realizar estudios de investigación similares de tipo comparativo a nivel de otros servicios para establecer diferencias y/o semejanzas en dichos servicios.

_Realizar coordinaciones con la oficina de capacitación para que se elaboren actividades educativas, talleres sobre relaciones interpersonales y desempeño laboral.

5.3. LIMITACIONES

La limitación derivada del estudio está dado porque los resultados y conclusiones solo son válidas para la población de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Hernández Conesa, Juana. Cuestiones de Enfermería. McGraw-Hill/Interamericana de España. 1996. Pág. 3.
- (2) Coleman, Daniel. Los secretos de la psicología. Barcelona. Editorial Salvat, 1995. Pág. 24.
- (3) Gil Monte, Pedro. Ciencia y Trabajo. España 2009. Pág. 72-73
- (4) Muñoz P. Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente hospitalizado en la unidad de cuidados intensivos coronarios del Hospital Militar Central, 2006. Pp. 25-27.
- (5) Espinoza M. Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009. Pag. 55-57,81.
- (6) Urbina Laza O, Otero Ceballos M. Tendencias actuales en las Competencias Específicas en Enfermería. Rev Cubana Educ Med. Sup 2003.
- (7) Sanchez, Mirtha. Gestion Sanitaria. Venezuela, 2010.
- (8) Alide Salazar . Revista medica Chile, 2005.
- (9) Castillo, Judith. Medicica laboral. Venezuela, 2010.

(10) Castañeda, Jlneth. Relaciones Interpersonales.

(11) A. Solanes. Apuntes de Psicología, 2008, Vol. 26, número 1, Págs. 35-49.

(12)García García, M.: "La comunicación en la Escuela". Rev. Tendencias Pedagógicas n° 1. Dpto de Didáctica y Teoría de la Educación. Publicaciones Universidad Autónoma de Madrid, 1994 Max Scheler.: "Esencia y formas de la simpatía". Losada, Buenos Aires, Págs 248-249.

(13) Leal, Martin. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Venezuela, 2007.

(14)García Schwerert, Pablo.La Fluctuación del personal en la Empresa . La Habana. Editorial de Ciencias Sociales. 1985

(15)Leiva Ordoñez, Alexander. Análisis de Gestión de Recursos Humanos en el Complejo de Servicios de la Provincia de Holguín. 2000

BIBLIOGRAFÍA

- ARROYO, V.: "La relación médico-enfermo". Rev. de Occidente. Madrid, 2004
- BERLO, R.: "El proceso de la comunicación". El Ateneo, Buenos Aires, 2001
- BÜLHER, CH.: "Teoría del Lenguaje". Rev. de Occidente, Madrid, 1997
- CABEZAS Gómez, Diana. Doctora en Psicología, Psicóloga Clínica, Directora de la etapa Adulta. España. Febrero 2009
- COLEMAN, Daniel. Los secretos de la psicología. Barcelona. Editorial Salvat, 1995.
- CHIAVENNATO, I. (1999). Administración del Recurso Humano. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- ELIZONDO, Magdalena. Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Ed. Trillas México 2007.
- GIBSON, James y Cols. (1984) Las Organizaciones. Comportamiento. Estructura. Proceso. México. Editorial McGraw Hill Interamericana. Octava Edición
- KEITH, Davis. "Comportamiento Humano". 11vaEd. Mexico. Ed. Mc Graw Hill 1999.

- KOONTZ, Harold y Col. “administración, una perspectiva global” .11vaEd. Mexico. Ed. Mc Graw Hill 1999.
- MINSA. Gestión de recursos humanos . Lima-Peru.1999.
- ROBBINS, Stephen. “comportamiento organizacional”. 10 Ed. Mexico. Ed. Prentice Hall 2004.
- En Internet:

Buscador : Google

Tema : Relaciones Interpersonales

- www.conevyt.org.mx/cursos/minicursos/.../index_comunica.htm
- https://es.wikipedia.org/wiki/Relaci3n_interpersonal
- www.psicopedagogia.com/definicion/relaciones%20interpersonales
- es.slideshare.net/pedr1dr/tipos-y-estilos-de-relaciones-interpersonales
- www.insht.es/.../menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?...

Buscador : Google

Tema : Desempeño laboral

- tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf
- ri.uaq.mx/bitstream/123456789/2194/1/RI001696.pdf
- www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315...
- <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- es.slideshare.net/.../caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis
- www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeno-del-t...

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO		Pág.
A	Operacionalización de las variables.....	I
B	Instrumento.....	II
C	Tamaño de la muestra.....	VII
D	Consentimiento informado.....	VIII
E	Tabla de codificación.....	IX
F	Edad de las enfermeras (os) del servicio de Emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	XII
G	Situación laboral de las enfermeras (os) del servicio de Emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	XIII
H	Tiempo de servicio de las enfermeras (os) del servicio de Emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia.....	XIV
I	Escala de clasificación de los puntajes de relaciones interpersonales.....	XV
J	Escala de clasificación de los puntajes de desempeño laboral según técnica de Estanino.....	XVI

ANEXO A

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo.	Es el resultado productivo del personal de enfermería después de una jornada de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad del trabajo ❖ Disciplina laboral ❖ Iniciativa y creatividad ❖ Superación personal 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bueno ❖ Regular ❖ Malo
Relaciones interpersonales	Es la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto.	Es la interacción que existe entre el profesional de enfermería con el objetivo de crear un ambiente laboral agradable.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cumplimiento del plan de trabajo ❖ Asertividad. ❖ Empatía. ❖ Colaboración. ❖ Manejo de relaciones sociales. ❖ Solución de problemas. ❖ Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Adecuadas ❖ Inadecuadas

ANEXO B

CUESTIONARIO

Introducción:

Estimado(a) colega quien te saluda es alumna de la 2da Especialidad en Enfermería UNMSM y el presente cuestionario pertenece a la investigación Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral, tiene como objetivo recolectar su valiosa opinión como enfermera acerca de la calidad de las relaciones interpersonales . Recuerde que el cuestionario es anónimo y su opinión es muy importante.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías:

Siempre (S)

A veces (A)

Nunca (N)

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:

a. Masculino ()

b. Femenino ()

2. Edad:

a. 20-30 ()

b. 31-41 ()

c. 42-52 ()

d. 53-63 ()

e. > 63 ()

3. Estado civil:

a. Soltera ()

b. Casada ()

c. Conviviente ()

d. Divorciada ()

e. Viuda ()

4. Situación laboral

a. Nombrado ()

b. Contratada ()

c. Terceros ()

5. *Tiempo de servicio*

a. Menos de un año ()

c. 6-10 años ()

b. 1-5 años ()

d. >10 años ()

II. CONTENIDO

N°	ENUNCIADOS	S	A	N
1	Expreso con confianza mis opiniones a mis colegas.			
2	Cuando mi colega me pide que haga algo que no quiero, digo NO sin sentir culpa o ansiedad.			
3	Me siento a gusto expresando mis puntos de vista a mis colegas.			
4	Cuando cometo un error lo reconozco.			
5	Cuando pienso en hacer algo que jamás he intentado confié en que puedo aprender a hacerlo.			
6	Les digo a mis colegas cuando su conducta me crea problemas.			
7	Puedo reconocer cuando mis colegas están en problemas.			
8	Cuando tengo un problema siento que mi colega se pone en mi lugar y me comprende.			
9	Las enfermeras de mi servicio se ayudan cuando una de ellas esta con el trabajo muy sobrecargado.			
10	Existe el respeto entre las enfermeras de mi servicio.			
11	Puedo observar interés de mis colegas cuando una de ellas se encuentra en problemas.			
12	Las colegas de mi servicio saben escuchar cuando uno lo necesita.			
13	He escuchado comentarios inapropiados de mis colegas cuando ellas están ausentes.			
14	Cuando existe alguna discusión las colegas del servicio responden de manera agresiva o sarcástica.			
15	Cuando observo que mi colega se encuentra alterada , espero que se tranquilice para poder dialogar con ella.			
16	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las demás tratan de ayudar a solucionarlo.			
17	Las colegas del servicio ingresan saludándose amablemente entre ellas.			

18	Al momento del reporte las enfermeras escuchamos detenidamente lo que la colega está reportando.			
19	Las enfermeras del servicio felicitan a sus colegas en ocasiones especiales.			
20	Cuando una colega me pide algo siempre me dice "por favor".			
21	Siento que mis colegas me saben escuchar.			
22	Algunas veces he sentido que soluciono mejor mis problemas a que mis colegas me ayuden a solucionarlo.			
23	Puedo conversar con facilidad con mis colegas porque siento que ellas me dan fuerza para solucionarlo.			
24	Existe compañerismo entre mis colegas.			
25	Siento confianza con las colegas de mi servicio al contarles algo.			

CUESTIONARIO

Introducción:

Estimado(a) colega quien te saluda es alumna de la 2da Especialidad en Enfermería UNMSM y el presente cuestionario pertenece a la investigación Calidad de la relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral, tiene como objetivo recolectar su valiosa opinión como enfermera acerca del nivel de desempeño laboral . Recuerde que el cuestionario es anónimo y su opinión es muy importante.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de enunciados, seguido de una columna de cinco categorías:

Siempre (S)

A veces (A)

Nunca (N)

Marque usted con una (x) según considere oportuno en relación a su servicio.

N°	ENUNCIADOS	S	A	N
1	Realizo un buen trabajo.			
2	Trato bien a los pacientes.			
3	Tengo amplio conocimiento del puesto.			
4	La calidad de mi trabajo es excepcional.			
5	Llego a la hora (puntual).			
6	Soy tolerante a las situaciones difíciles.			
7	Inicio mis labores prontamente.			
8	Tengo un alto grado de rendimiento.			
9	Tengo habilidad de motivar a otros.			
10	Tomo decisiones apropiadas y rápidas.			
11	Tengo capacidad para tomar responsabilidades.			
12	Tengo la capacidad para desarrollar ideas en mejora de mi trabajo.			
13	Trabajo en equipo.			

14	Poseo un espíritu de superación.			
15	Demuestro interés en mi trabajo.			
16	Asisto frecuentemente a las capacitaciones brindadas en el servicio.			
17	Tengo pleno conocimiento de las fases de mi trabajo.			
18	Me adapto con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.			
19	Respeto la estructura organizativa dentro del servicio.			
20	Reconozco las necesidades dentro del servicio.			

ANEXO C

DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la formula estadística de proporciones de una población finita.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{D^2}$$

$$N = \frac{80 (1.96)^2 (0.25)}{(0.1)^2(79) + (1.96)^2(0.25)}$$

$$N = 45$$

Donde :

N = Tamaño de la muestra.

Z = 95% de confianza: 1.96

PQ = Proporción : 0.25

D2 = Error de estimación : 10%

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “ Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia”.

Habiendo sido informado (a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, deposito mi confianza plena de que la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma

ANEXO E

TABLA DE CODIFICACION

DATOS GENERALES

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	CODIGO
<i>Sexo</i>	Masculino	A
	Femenino	B
<i>Edad</i>	20_30	A
	31_41	B
	42_52	C
	53_63	D
	> 63	E
<i>Estado Civil</i>	Soltero (a)	A
	Casado (a)	B
	Conviviente	C
	Divorciado (a)	D
	Viudo (a)	E
<i>Situación Laboral</i>	Nombrado (a)	A
	Contratado (a)	B
<i>Tiempo de servicio</i>	Menos 1 año	A
	1_5 años	B
	6_10 años	C
	11_14 años	D
	Mayor 15 años	E

CONTENIDO ESPECIFICO

RELACIONES INTERPERSONALES

PREGUNTA	ALTERNATIVA		
	Siempre	A veces	Nunca
	PUNTAJE		
1	2	1	0
2	2	1	0
3	2	1	0
4	2	1	0
5	2	1	0
6	2	1	0
7	2	1	0
8	2	1	0
9	2	1	0
10	2	1	0
11	2	1	0
12	2	1	0
13	0	1	2
14	0	1	2
15	2	1	0
16	2	1	0
17	2	1	0
18	2	1	0
19	2	1	0
20	2	1	0
21	2	1	0
22	0	1	2
23	2	1	0
24	2	1	0
25	2	1	0

DESEMPEÑO LABORAL

PREGUNTA	ALTERNATIVA		
	Siempre	A veces	Nunca
	PUNTAJE		
1	2	1	0
2	2	1	0
3	2	1	0
4	2	1	0
5	2	1	0
6	2	1	0
7	2	1	0
8	2	1	0
9	2	1	0
10	2	1	0
11	2	1	0
12	2	1	0
13	2	1	0
14	2	1	0
15	2	1	0
16	2	1	0
17	2	1	0
18	2	1	0
19	2	1	0
20	2	1	0

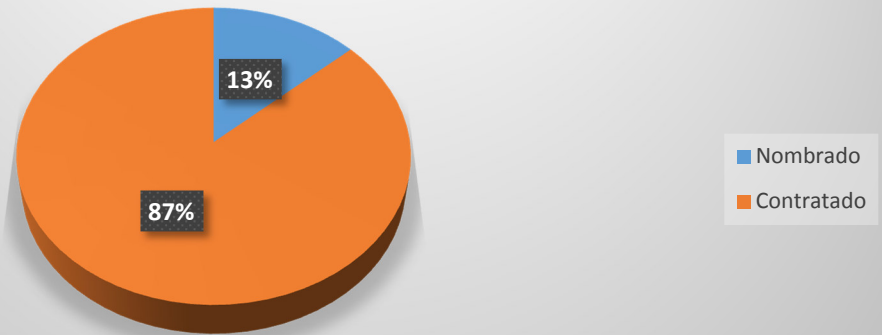
ANEXO F



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

ANEXO G

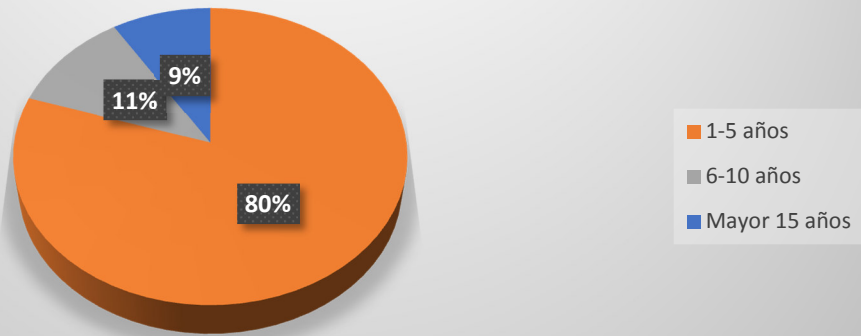
SITUACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS(OS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

ANEXO H

TIEMPO DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS (OS) DEL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTO DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA



Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras (os) del servicio emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015

ANEXO I

ESCALA DE CLASIFICACION DE LOS PUNTAJES DE RELACIONES INTERPERSONALES

DETERMINACION DEL PUNTO DE CORTE (PROMEDIO)

Estadísticos

RELACIONES
INTERPERSONALES

N	Válidos	30
	Perdidos	0
Media		32,13
Desv. típ.		3,674
Mínimo		20
Máximo		39

ESCALA CLASIFICACION

0 A 32

DEFICIENTE

33 A 50

EFICIENTE

ANEXO J

ESCALA DE CLASIFICACION DE LOS PUNTAJES DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN TECNICA DE ESTANINO

DETERMINACION DE LOS PUNTOS DE CORTE:

Estadísticos DESEMPEÑO LABORAL

N	Válidos	45
	Perdidos	0
Media		33,64
Desv. típ.		3,932
Mínimo		28
Máximo		40

$$A = \text{MEDIA} - 0.75 * \text{DESV.STD}$$

$$A = 33.64 - 0.75 * 3.93$$

$$A = 30$$

$$B = \text{MEDIA} + 0.75 * \text{DESV.STD}$$

$$B = 33.64 + 0.75 * 3.93$$

$$B = 36$$

ESCALA CLASIFICACION

----- -----

0 A 29 MALO

30 A 36 REGULAR

37 A 40 BUENO